Estudo Técnico Preliminar 21/2025

1. Informações Básicas

Número do processo: 00200.002998/2025-97

2. Contextualização

Estudo Técnico Preliminar (ETP) produzido em conformidade com o Ato da Diretoria-Geral nº 14 /2022 sobre a contratação solicitada no DFD 0426/2024.

A elaboração deste ETP utilizou uma série de documentos e instrumentos normativos, descritos a seguir.

Relatórios de grupos de trabalho e consultoria da Auditoria do Senado Federal:

a. **Relatório Final do Grupo de Trabalho de Inteligência Artificial**, Portaria DGER nº 767 /2024, conforme documento 00100.146449/2024-71, Processo 00200.015552/2024-41
b. **Relatórios da Consultoria em Soluções de Inteligência Artificial aplicáveis ao Poder Legislativo** realizada pela Auditoria do Senado Federal (AUDIT), constantes no Processo 00200.003696/2024-55

Instrumentos de Planejamento do Senado Federal:

a. **Plano Diretor de Tecnologia da Informação (2023-2024)**, conforme documento 00100.053773/2023-65, Processo 00200.006378/2023-65
b. **Relatório Final do Programa de Modernização dos Sistema Legislativos e Parlamentares (PMSLP)**, Documento 00100.178901/2019-04, Processo 00200.013322/2015-57
c. **Relatório de Encerramento do Programa Processo Legislativo Digital (PPLD)**, Documento 00100.142316/2023-44, Processo 00200.008777/2020-18
d. **Termo de Abertura do Programa Processo Legislativo Inteligente (PPLI)**, Documento 00100.176218/2023-19, Processo 00200.018281/2023-03

Estudos Técnicos Preliminares e contratações de outros órgãos:

a. Estudos Técnicos Preliminares para Contratação de Horas de serviços técnicos de Intermediação para Nuvens Públicas realizados pelo Tribunal de Contas da União, conforme Processo TC 006.168/2023-0
b. Estudo Técnico Preliminar da Contratação de serviços de computação em nuvem na modalidade multicloud da Advocacia-Geral da União, processo nº 00693.000679/2023-81
c. Estudos Preliminares de Fornecimento de Créditos Microsoft AZURE do Conselho Nacional de Justiça ETP 05-2021
d. Pregão Eletrônico nº 90003/2024 da Empresa Brasileira de Participações em Energia Nuclear e Binacional S. A. - ENBPar[1]

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

A Legislação base, normas e atos correlatos:

a. Lei nº 14.133 de 1º de abril de 2021 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos)
b. Instrução Normativa SEGES Nº 58, DE 8 DE AGOSTO DE 2022 da Secretaria de Gestão do Ministério da Economia (Dispõe sobre a elaboração dos Estudos Técnicos Preliminares - ETP, para a aquisição de bens e a contratação de serviços e obras, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e sobre o Sistema ETP digital)
c. Instrução Normativa GSI Nº 5, DE 30 DE AGOSTO DE 2021 da Presidência da República /Gabinete de Segurança Institucional (Dispõe sobre os requisitos mínimos de segurança da informação para utilização de soluções de computação em nuvem pelos órgãos e pelas entidades da administração pública federal)
d. Portaria SGD/MGI Nº 5.950/2023 (Estabelece modelo de contratação de software e de serviços de computação em nuvem, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal). Embora o Senado não faça parte do SISP, e, portanto, não vinculado à essa portaria, ela traz referências importantes para a definição da estratégia final de nuvem
e. Instrução Normativa n° 1, de 4 de abril de 2019, da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia[2] (Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal)
f. Ato da Diretoria-Geral nº 14/2022 (Estabelece, no âmbito do Senado Federal, normas e procedimentais para contratações a partir da Nova Lei de Licitações)
g. Ato da Diretoria-Geral nº 31/2023 (Estabelece, no âmbito do Senado Federal, normas procedimentais específicas para contratação e prorrogação de contratos de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) baseados na métrica Hora de serviços técnicos (HST))

Os Relatórios da Consultoria em Soluções de Inteligência Artificial aplicáveis ao Poder Legislativo realizada pela Auditoria do Senado Federal (AUDIT), constantes no Processo 00200.003696/2024-55, são amplamente utilizados neste ETP. Por isso, para evitar a repetição de citações, as menções seguintes a esses documentos são omitidas, mesmo quando partes integrais dos relatórios são incorporadas neste texto.

[1] Disponível em https://enbparsa.sharepoint.com/sites/transparencia/Documentos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2Ftransparencia%2FDocumentos%2FLicitações%20e%20Contratos%2F1%20Licitações%2F2024%2FPregão%20Eletrônico%2090003%20%2D%202024%20%2D%20Realizado%2FEdital%20nº%2090003%2D2024%2Epdf&parent=%2Fsites%2Ftransparencia%2FDocumentos%2FLicitações%20e%20Contratos%2F1%20Licitações%2F2024%2FPregão%20Eletrônico%2090003%20%2D%202024%20%2D%20Realizado&p=true&ga=1, acesso de 25.11.2024

[2] Disponível em https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/instrucao-normativa-sgd-me-no-1-de-4-de-abril-de-2019

3. Descrição da necessidade

Nos últimos anos o mercado de serviços de Inteligência Artificial (IA) passou por uma transformação profunda, especialmente com a ascensão das tecnologias de IA generativa, como os grandes modelos de linguagem, que têm sido capazes de realizar tarefas cada vez mais complexas e criativas. Esse avanço acelerou a adoção de soluções baseadas em IA em diversos setores,

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

incluindo a administração pública, onde tais tecnologias vêm sendo utilizadas para otimizar processos, melhorar a tomada de decisões e ampliar a eficiência dos serviços prestados à população. A IA generativa, em particular, tem revolucionado áreas como automação de processos, atendimento ao cidadão, análise preditiva e até mesmo o apoio a decisões estratégicas. Com o aumento da demanda por serviços mais inteligentes e personalizados, tornou-se imprescindível que as instituições públicas acompanhem essa evolução tecnológica. Assim, faz-se necessário contratar serviços computacionais (infraestrutura, plataformas e softwares) que atendam às demandas de IA, Engenharia e Ciência de Dados, os quais são providos pelo mercado na forma de serviços de computação em nuvem. Ademais, outras necessidades relacionadas à infraestrutura de tecnologia da informação, com serviços em computação em nuvem geral, também devem ser atendidas por meio dessa contratação.

Esta contratação tem como objetivo equipar a Casa com infraestrutura tecnológica em nuvem necessária para atender à crescente demanda por otimização da infraestrutura. Ela deve viabilizar a execução de projetos e experimentos que envolvem tecnologias de Inteligência Artificial, Engenharia e Ciência de Dados, e outros produtos de software tradicionais, além da própria infraestrutura de tecnologia em nuvem, por meio de um catálogo aberto de serviços de computação em nuvem, largamente utilizada no mercado e em outros órgãos públicos, mas ainda pouco explorada no âmbito do Senado Federal. A contratação deve garantir flexibilidade, escalabilidade e segurança robusta, incluindo a implementação de controles de acesso, criptografia de dados em trânsito e em repouso, e conformidade com normas internacionais de segurança da informação, como a família ISO/IEC 27000, para atender às crescentes demandas tecnológicas do Senado Federal e do Congresso Nacional, a exemplo das demandas já levantadas pelo GT definido pela Portaria DGER nº 767/2024, conforme seção 2.4 e seção 2.5, além de outras futuras.

Esta contratação representa o início de uma estratégia de TI em nuvem para o Senado Federal. Ela visa, especialmente, equipar o órgão com instrumentos de tecnologia em nuvem suficientes para executar projetos de tecnologia que envolvam soluções baseadas em Inteligência Artificial, Engenharia e Ciência de Dados, realizar provas de conceito, pesquisas de tecnologias e de soluções de infraestrutura. A infraestrutura em nuvem será utilizada tanto em ambiente de desenvolvimento como ambiente produtivo de alguns sistemas. Os serviços em nuvem poderão também viabilizar a expansão da infraestrutura atual do Senado Federal com o objetivo de avaliar como novas demandas tecnológicas que vão além da IA, engenharia ou ciência de dados podem ser atendidas por meio de serviços em nuvem, bem como o aumento de sua robustez aproveitando-se das características de resiliência e elasticidade de serviços de computação em nuvem.

4. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen – PRDSTI	Gleison Carneiro Gomes
Diretoria-Executiva de Gestão	Marcio Tancredi

5. Necessidades de Negócio

a. Viabilizar o atendimento crescente de demandas por serviços tecnologia da informação baseados em Inteligência Artificial, Engenharia e Ciência de Dados;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

b. Equipar as áreas de tecnologia da informação com instrumentos para experimentação, provas de conceitos e pesquisas de tecnologias e soluções de infraestrutura em geral;
c. Prover escalabilidade e elasticidade de infraestrutura computacional para atender demandas de processamento de serviços e sistemas;
d. Aprimorar desempenho e segurança cibernética da infraestrutura de tecnologia.

6. Necessidades Tecnológicas

a. Possibilidade de pronta expansão de capacidade computacional em situações de picos de demanda pontuais e orgânicos;
b. Utilizar melhores práticas de segurança de sistemas operacionais, aplicações, armazenamento e acesso aos dados de nuvem;
c. Oferecer máquinas virtuais pré-instaladas e configuradas para ciência e engenharia de dados e desenvolvimento inovações com uso de Inteligência Artificial;
d. Fornecer plataforma para ciclo de vida de projetos de *machine learni*ng para treinar e implantar modelos e gerenciar MLOps;
e. Prover ambiente de criação e publicação de aplicação Web com ponto de entrada seguro e com elasticidade para escalar conforme variações de demanda;
f. Dispor de capacidade para servir páginas Web em baixa latência via rede de distribuição de conteúdo (CDN) com proteção por firewall de aplicação (WAF), anti bots e contra-ataques de DDoS;
g. Suportar implantação de aplicativos em contêineres Windows e Linux gerenciados por Kubernetes;
h. Prover ambiente com 2 ou mais datacenters no território nacional para manter o mínimo de latência possível e a alta disponibilidade dos serviços;
i. Prover infraestrutura de máquinas virtuais resiliente a falhas de hardware subjacente e com recuperação automática;
j. Possibilitar o provisionamento rápido de máquinas virtuais de maneira simultânea, baseado em imagens de máquinas virtuais disponíveis na nuvem ou criadas pela equipe técnica do Senado;
k. Disponibilizar serviços de infraestrutura de TI que possuem uma ou mais operações de gerência e manutenção executadas de maneira automatizada pelo próprio Provedor (serviços gerenciados), de tal sorte que seja possível escalar o uso do serviço com baixo custo operacional para o Senado;
    a. Entre os serviços de infraestrutura de TI gerenciados pelo Provedor, devem estar disponíveis os seguintes serviços: DNS, cache em memória para aplicações, mensageria para troca de dados entre aplicações, balanceadores de carga, clusters Kubernetes, bancos de dados relacionais e NoSQL, datawarehouses, firewall de rede e de aplicação, cache HTTP, storage do tipo NAS e compatível com os protocolos NFS e SMB, storage de objetos, monitoramento e concentração de logs;
    b. Os serviços gerenciados deverão permitir configurações de alta disponibilidade, segurança, escalabilidade e otimização de recursos.
m. Disponibilizar serviços de banco de dados relacionais gerenciados compatíveis com as principais tecnologias de banco de dados do mercado, incluindo Oracle, MySQL, PostgreSQL e SQL Server;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

n. Disponibilizar serviços de banco de dados NoSQL gerenciados e que permitam implantar aplicações em nuvem que dependam de arquitetura de persistência de dados não-relacional;
o. Disponibilizar serviço de datawarehouse gerenciado que permita armazenar e processar grandes volumes de dados;
p. Prover serviços gerenciados de armazenamento de arquivos, compatíveis com os protocolos NFS e SMB, para a persistência de arquivos por aplicações compatíveis com ambiente Linux ou Windows;
q. Prover serviço gerenciado para armazenamento de objetos e metadados, acessível via API Rest. Esse serviço poderá ser utilizado como um repositório de documentos enriquecidos com metadados, para armazenamento de arquivos por longos períodos, e para apoio no processo de backup em nuvem;
r. Permitir a proteção e o backup de dados na nuvem e possibilitar a implementação de estratégias de recuperação de desastres;
s. Disponibilizar serviços que apoiem na migração de dados e cargas de trabalho para a nuvem. Devem permitir a migração de máquinas virtuais, bancos de dados, e arquivos e objetos armazenados em storage;
t. Permitir o monitoramento e o armazenamento de eventos de recursos e serviços de TI de maneira centralizada, com funcionalidades de alertas, automação de respostas a eventos e gatilhos, visualização de métricas, pesquisas de eventos e configurações de dashboards;
u. Permitir a integração de rede com a infraestrutura do Senado de maneira segura e utilizando os links de Internet do Senado;
v. Prover capacidade de gerenciamento de usuários e permissões no modelo de privilégio mínimo, com possibilidade de autenticação integrada com a infraestrutura do Senado;
w. Permitir que a equipe técnica do Senado experimente, avalie e adote os vários serviços do catálogo disponibilizado pelo provedor, com o objetivo de: habilitar a equipe técnica do Senado a implementar novas aplicações e serviços de TI; aumentar o desempenho, segurança, integridade ou disponibilidade de aplicações na nuvem; e otimizar custos com serviços de nuvem.

7. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

a. Promover versatilidade à infraestrutura computacional do Senado Federal para atendimento de demandas sazonais, ou até imprevistas, com elasticidade para aumentar ou diminuir sua capacidade com celeridade, sem impactar o atual parque tecnológico implantado;
b. Garantia do respeito às leis de privacidade de dados;
c. Aproveitamento do conhecimento adquirido pela equipe técnica de infraestrutura e de desenvolvimento de soluções de IA do Prodasen;
d. Continuidade dos projetos de Inteligência Artificial que atualmente utilizam as APIs da OpenAI.

8. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

Esta contratação tem como um dos seus objetivos equipar a Casa com infraestrutura tecnologia necessária para atender à crescente demanda por otimização da infraestrutura em nuvem,

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

especialmente, mas não limitado, para os projetos de Inteligência Artificial, Ciência de Dados e Engenharia de Dados.

Dessa forma, para fins de estimativa de quantitativos a contratar, foram elencadas duas categorias de cargas a serem executadas nas nuvens.

Todas as estimativas estão em dólares e foram calculadas na calculadora da Microsoft Azure [Disponível em https://azure.microsoft.com/en-us/pricing/calculator/, acessos no mês de nov 2024].

1. NOVOS SERVIÇOS E PROJETOS DE IA/ML

O Anexo I apresenta uma lista de 28 projetos envolvendo IA, além de 9 projetos estruturantes que também requerem capacidade técnica e tecnologia em nuvem para alcançar seus objetivos. No entanto, essas listas são apenas indicativas, exemplificando outras demandas e necessidades também listadas nas seções 2 e 10. Na verdade, a demanda por soluções de computação é proporcional ao número de processos de trabalho existentes e, a cada nova solução implantada, surgem novas demandas por melhorias e aperfeiçoamentos. Isso reflete a natureza fenomenológica inerente à introdução de produtos na realidade dos usuários, como soluções de software e inovações nos processos de trabalho. Embora nas últimas décadas o Prodasen tenha introduzido muitas soluções baseadas em software, ainda existem diversos processos de trabalho totalmente manuais ou sem suporte tecnológico no Senado Federal. Nesse contexto, o principal limitador para a entrega de soluções não é a tecnologia em si, mas a capacidade de disponibilizar e organizar o pessoal para analisar, construir, implantar e manter tais soluções. Portanto, embora a demanda seja potencialmente infinita, a capacidade de execução dos projetos é limitada principalmente pelos recursos humanos disponíveis.

O grau de incertezas é alto no que se refere a projetos de tecnologias novas e ainda em íngreme evolução, com os que envolvem Inteligência Artificial, pois estes demandam não apenas serviços prontos, mas também pesquisa, experimentos com massas de dados heterogêneas, provas de conceito, prototipação, além de infraestrutura de computação em nuvem tradicional integrada ao parque tecnológico atual. Além disso, a constante evolução e o novos lançamentos de modelos cada vez mais poderosos tornam ainda mais desafiador um dimensionamento de custos mesmo que minimamente preciso.

Tendo isso em mente, selecionou-se para estimativa dos quantitativos desta contratação alguns projetos de referência que funcionam como parâmetros iniciais de custos. Esses parâmetros são então usados para definir uma estimativa de gastos no período do contrato. Aplicou-se então um multiplicador dos custos estimados. Esse multiplicador deve abarcar tanto o risco das incertezas inerentes aos projetos de IA, como eventuais reestruturações internas que aumentem o tamanho e a capacidade das equipes dos projetos de IA, Engenharia e Ciência de Dados, e de infraestrutura a ser dedicada à manutenção da infraestrutura. De fato, a indicação dos projetos usados na estimativa não significa que necessariamente estes, ou apenas estes, projetos serão realizados. A lista de projetos a ser realizada será ainda definida oportunamente dentro da política de definição de projetos da Casa.

2. NOVOS PROJETOS DE NEGÓCIO E DE INFRAESTRUTURA

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.1. Projetos de referência - área SECOM/SEC

A Secretaria de Engenharia de Comunicação é responsável pela infraestrutura tecnológica de engenharia de TV e Rádio, armazenamento multimídia e soluções de TI da Secretaria de Comunicação Social.

2.1.1. Ferramenta de Descrição de Imagens

Quantidade de unidades de mensais de métricas no provedor	Métrica mensal no provedor	Recurso no provedor	Detalhes da estimativa no provedor	Custo mensal total em USD no provedor
1.200	Quantidade de imagens descritas por mês	Azure OpenAI Service	Tipo: Azure AI services Região: East US Descrição: IA do Azure Pesquisa Visual, PAGO CONFORME O USO, Padrão: Análise de Imagem	$ 63 USD

2.1.2. Ferramenta de transcrição de áudio originados de vídeos e gravações

Quantidade de unidades de mensais de métricas no provedor	Métrica mensal no provedor	Recurso no provedor	Detalhes da estimativa no provedor	Custo mensal total em USD no provedor
400	Horas por mês	Whisper Large-v3	Tipo: Azure OpenAI Service Região: North Central US Descrição: Speech Models, Whisper, 800 Whisper hours	$ 144 USD

2.1.3. Ferramenta de transcrição de áudios e vídeos históricos do Senado Multimídia

Quantidade de unidades de mensais de métricas no provedor	Métrica mensal no provedor	Recurso no provedor	Detalhes da estimativa no provedor	Custo mensal total em USD no provedor
			Tipo: Azure OpenAI Service Região: North Central US	

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.000	Horas de áudio	Whisper Large-v3	Descrição: Speech Models, Whisper, 800 Whisper hours	$ 1.080 USD

2.1.4. Conversão de texto em fala dos conteúdos dos portais da SECOM

Quantidade de unidades de mensais de métricas no provedor	Métrica mensal no provedor	Recurso no provedor	Detalhes da estimativa no provedor	Custo mensal total em USD no provedor
1.500.000	Quantidade de caracteres	Fala de IA do Azure		$ 30 USD

a. Valor estimado mensal: $ 1.317USD

2.2. Projetos de referência - área ILB/COTIN

A Coordenação de Tecnologia da Informação do Instituto Legislativo Brasileiro é responsável, dentre outras demandas, pelo portal Interlegis [Disponível em https://www12.senado.leg.br/interlegis, acesso de 19 nov 2024] e o sistema SAPL, que hospeda a solução de tecnologia de informação para diversas Casas Legislativas brasileiras.

2.2.1 Hospedagem de domínios DNS

a. Hospedagem de domínios DNS para cerca de 2.880 domínios
b. Valor estimado mensal: $ 699,80 USD

2.3. Projetos de referência - área PRDSTI/NQPPPS

O Núcleo de Qualidade e Padronização de Processos e Produtos de Software (NQPPPS) é uma unidade responsável pela padronização dos processos e a gestão de produtos compartilhados entre as unidades de desenvolvimento, como ferramentas de integração contínua, devops, entre outras.

2.3.1 GitHub Enterprise

a. Estimativa de uso das ferramentas de integração contínua do GitHub Enterprise, incluindo assistente de codificação GitHub Copilot para 400 usuários
b. Estimativa de GitHub Actions para processamento de integração contínua, estimando cerca de 1.000 trabalhos por dias de 10 minutos cada
c. Usuários do GitHub – 400 usuários do GitHub Enterprise, 400 Usuários do Copilot Enterprise, 0 usuários empresariais do Copilot, 0 Confirmadores do GitHub Advanced Security, GitHub Actions – Linux Sistema operacional, 2 núcleos tipo de executor, 1000 trabalhos por dia, 10 duração de cada trabalho em minutos, Pacotes do GitHub – 1000 GB de armazenamento excedente de pacotes do GitHub, 1000 GB de largura de banda de saída excedente de pacotes do GitHub, GitHub Codespaces – Linux Sistema operacional, 2 núcleos codespace, 0 desenvolvedores x 0 horas de uso mensal, 0 desenvolvedores x 0 codespaces por

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

desenvolvimento x 0 GB de tamanho médio de armazenamento de projeto, Git Large File Storage - 1000 GB LFS overage storage, 1000 GB LFS overage egress bandwidth

d. Valor estimado mensal: $ 25.287,50 USD

[1] Disponível em https://www12.senado.leg.br/interlegis, acesso de 19 nov 2024>

2.4 Projetos de referência - área PRDSTI/COSTIC

A Coordenação de Soluções de Tecnologia da Informação Corporativa (COSTIC) é responsável pelo desenvolvimento e manutenção de soluções para as áreas não legislativas da Casa.

2.4.1 Preenchimento automático de metadados dos documentos do SIGAD

a. O SIGAD é a ferramenta de gestão de documentos arquivísticos do Senado Federal
b. O projeto visa realizar o preenchimento dos metadados a partir do inteiro teor de um documento

Quantidade de unidades de mensais de métricas no provedor	Métrica mensal no provedor	Recurso no provedor	Detalhes da estimativa no provedor	Custo mensal total em USD no provedor
135168000 TE / metadado 110000 TS / metadado	Tokens de Entrada (TE) Tokens de Saída (TS)	Azure OpenAI Service	Tipo: Azure OpenAI Service Região: North Central US Descrição: Modelos de Linguagem, Standard (On-Demand), GPT-4o-Global-Deployment-128K, 135168 x 1,000 input tokens, 110 x 1,000 output tokens Classificação do documento após o RAG, contendo até 6144 tokens de entrada e até 5 tokens de saída Cenário SUPERIOR de consumo interno: 1000 documentos por dia, 22 dias ao mês	$ 677,49 USD
22528000 TE	Tokens de Entrada (TE)	Azure OpenAI Service	Tipo: Azure OpenAI Service Região: North Central US Descrição: Inserindo modelos, Text-Embedding-3-Large, 22528 x 1.000 tokens Cálculo de Embeddings para 22528000 tokens	$2,93 USD
	Horas de Treinamento (HT)			

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

360 horas	Horas de Hospedagem (HH)	Azure Machine Learning	Tipo: Azure Machine Learning Região: North Central US Descrição: Instância NV12, Quantidade de Instâncias 3, 360 horas	$2.462,40 USD
22.000 CS 1 U	Consultas Semânticas (CS) Unidades (U)	Azure AI Search	Tipo: Azure AI Search Região: Brazil South Descrição: Basic (Somente para os modelos), 1 Unidade(s), 1 Mês, 22K consultas semânticas	$119,00 USD

c. Valor estimado mensal: $ 3.261,82 USD

2.4.2 Busca semântica com IA nos documentos do SIGAD

a. Estimado o uso do Azure AI Search (S1 - Standard 1, 1 Unidade(s), 1 Mês, 110k buscas por entidades, 110K consultas semânticas)
b. **Valor estimado mensal: $ 544,02 USD**

2.5 Projetos de referêcia - área PRDSTI/COLEP

A Coordenação de Informática Legislativa e Parlamentar (COLEP) é responsável por prover e manter soluções para as áreas legislativas da Casa.

2.5.1 Trancritor de áudio de sessões plenárias e reuniões de comissão (Degravação de Áudios para ao Escriba)

a. Os áudios das sessões, reuniões e eventos legislativos são gravados em arquivos de 4 minutos
b. A média no período de 2013 a 2023 é de 3.994 horas.
c. Houve picos em 2017 (5.907 horas no ano) e em 2019 (6.338 horas no ano)
d. Para a estimativa, foi definido um total de 8.000 horas por ano como um limite superior razoável. O que totaliza, em média, 800 horas por mês (considerando 10 meses de trabalhos legislativos anuais)
e. Estimativa usando o Azure OpenAI Service, Região: North Central US, Descrição: Speech Models, Whisper, 800 Whisper hours
f. **Valor estimado mensal: $ 288 USD**

2.5.2 Classificação e reconhecimento de faces de parlamentares

a. Imagens contendo faces de parlamentares
b. Estimado até 100 indivíduos, cada um tendo 100 imagens de face, totalizando 10.000 arquivos de imagens de face por ano
c. Cerca de 150.000 consultas de reconhecimento por ano (81 parlamentares usando 10 vezes por dia, 4 vezes por semana, por 40 semanas por ano)
d. Cerca de 15.000 reconhecimentos por mês (considerando 10 meses de trabalhos legislativos anuais)
e. Classificação de cerca de 100 faces por ano, a partir de cerca de 100 imagens por face

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

f. Cerca de 150.000 consultas de reconhecimento por ano (81 parlamentares usando 10 vezes por dia, 4 vezes por semana, por 40 semanas por ano)
g. Face API, Standard tier: 15,000 API transactions, 10 faces stored per month, 0 x 1,000 Face Liveness transactions, 15 x 1,000 Face Liveness + Verification transactions
h. **Valor estimado mensal: $ 247,51 USD**

2.5.3 RAG Legislativo

a. O objetivo deste levantamento é estimar a quantidade de tokens para processar os documentos disponíveis no sistema Legis, responsável pela gestão do processo legislativo
b. Utilizou-se como referência a calculadora de tokenização da OpenAI, disponível em https://platform.openai.com/tokenizer. A calculadora informa que, via de regra, um token corresponde a cerca de 4 caracteres:

> *A helpful rule of thumb is that one token generally corresponds to ~4 characters of text for common English text. This translates to roughly ¾ of a word (so 100 tokens ~= 75 words).*

c. Considerando a data de 31/10/2024, as tabelas a seguir apresentam os totais de tipos (principais e acessórios) e quantitativos dos documentos inseridos na base do Legis entre os anos de 2016 e 2023. Foram selecionados apenas documentos posteriores a 2016, data em que o Legis foi implantado e que, por conseguinte, passamos a ter registros mais consistentes e confiáveis sobre documentos eletrônicos. Foram selecionados apenas documentos que têm ao menos um item eletrônico
d. Considerando a dificuldade técnica de baixar todos os documentos do Legis para contagem, como estimativa geral utilizou-se o PARECER (SF) Nº 82, DE 2019 Da COMISSÃO DE ASSUNTOS ECONÔMICOS, sobre o Projeto de Lei n° 4257, de 2019, do Senador Antonio Anastasia, que Modifica a Lei nº 6.830, de 22 de setembro de 1980, para instituir a execução fiscal administrativa e a arbitragem tributária, nas hipóteses que especifica....
    a. URL: https://legis.senado.leg.br/sdleg-getter/documento/download/89361fdb-548f-4325-b84f-fdc3f51f175f
    b. Caracteres: 28.293 por documento considerados na estimativa
    c. O documento foi escolhido por ser um exemplo similar em termos quantitativos de outros documentos da base
e. Total por tipo de documento e quantidade de tipos principais:

Documento	Quantidade de documentos	Caracteres estimados	Tokens estimados
MEDIDA_PROVISORIA	709	20.059.737	5.014.934
PARECER	8.875	251.100.375	62.775.094
PROJETO_DECRETO_LEGISLATIVO	5.219	147.661.167	36.915.292

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROJETO_LEI	114	3.225.402	806.351
PROJETO_LEI_COMPLEMENTAR	523	14.797.239	3.699.310
PROJETO_LEI_CONVERSAO	552	15.617.736	3.904.434
PROJETO_LEI_ORDINARIA	12.137	343.392.141	85.848.035
PROJETO_RESOLUCAO	942	26.652.006	6.663.002
PROPOSTA_EMENDA_CONSTITUICAO	702	19.861.686	4.965.422
RELATORIO	13.406	379.295.958	94.823.990
Total de 8 anos	**43.179**	**1.221.663.447**	**305.415.862**
Média anual de 8 anos	**5.397**	**152.707.931**	**38.176.983**

f. Total por tipo de documento e quantidade de tipos acessórios:

Documento	Quantidade	Caracteres estimados	Tokens estimados
ACORDAO_TRIBUNAL	52	1.471.236	367.8
ADENDO_PLENARIO	43	1.216.599	304.1
ANEXO	2.444	69.148.092	17.287.0
ANEXO_DE_DOMA	215	6.082.995	1.520.7
ANEXO_REUNIAO_DE_TRABALHO	1	28.293	7.0
ATA	6.141	173.747.313	43.436.8
ATO	443	12.533.799	3.133.4
ATO_INT	201	5.686.893	1.421.7

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

AUT_REST	108	3.055.644	763.9
AUT_REST_VETO_PARCIAL_REJEITADO	22	622.446	155.6
AVISO	1.170	33.102.810	8.275.7
AVULSO	3	84.879	21.2
AVULSO_EMENDAS	1.456	41.194.608	10.298.6
AVULSO_EMENDAS_REL_PRELIMINAR	12	339.516	84.8
AVULSO_INICIAL	28.267	799.758.231	199.939.5
AVULSO_PARECER	1.273	36.016.989	9.004.2
AVULSO_PLV	181	5.121.033	1.280.2
AVULSO_RECURSO	5	141.465	35.3
AVULSO_REDACAO	161	4.555.173	1.138.7
AVULSO_REQ	995	28.151.535	7.037.8
CALENDARIO	1.052	29.764.236	7.441.0
CARTA	305	8.629.365	2.157.3
CEDULA_VETO	35	990.255	247.5
CERTIDAO	15	424.395	106.0
COMPL_PAUTA	3	84.879	21.2
COMPL_RESULT	542	15.334.806	3.833.7
COMPOSICAO	253	7.158.129	1.789.5

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

COMPROVACAO_DE_ASSINATURAS_ELETRONICAS	80	2.263.440	565.8
CON	6	169.758	42.4
CONCLUSAO_RELATORIO_ORCAMENTARIO	14	396.102	99.0
COPIA_PROCESSO	605	17.117.265	4.279.3
CORRESPONDENCIA_ELETRONICA	2.097	59.330.421	14.832.6
CURRICULUM	13	367.809	91.9
DECISAO_COMISSAO	1.134	32.084.262	8.021.0
DECISAO_DESPACHO	241	6.818.613	1.704.6
DECLARACAO_VOTO	206	5.828.358	1.457.0
DENUNCIA	14	396.102	99.0
DESTAQUE	173	4.894.689	1.223.6
DOC_COMPOSTO_SEDOL	2	56.586	14.1
DOMA_NAOCAT	1.278	36.158.454	9.039.6
EDICAO_DIARIO	87	2.461.491	615.3
EMENDA	58.211	1.646.963.823	411.740.9
EMENDA_LEGADO	55	1.556.115	389.0
EMENDA_ORC_REL_PRELIMINAR	150	4.243.950	1.060.9
ESTUDO	524	14.825.532	3.706.3
EXPOSICAO_MOTIVO	17	480.981	120.2

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

INDICACAO	434	12.279.162	3.069.7
LEGISLACAO_CITADA	4	113.172	28.2
LISTAGEM_RELATORIO	23.148	654.926.364	163.731.5
MEMORANDO	132	3.734.676	933.6
MENSAGEM	5.927	167.692.611	41.923.1
MINUTA	1.765	49.937.145	12.484.2
MOCAO	802	22.690.986	5.672.7
NOTA_INFORMATIVA	285	8.063.505	2.015.8
NOTA_TAQUIGRAFICA	74	2.093.682	523.4
NOTA_TECNICA	651	18.418.743	4.604.6
OFICIO	31.231	883.618.683	220.904.6
PARECER_CCS	40	1.131.720	282.9
PARECER_REDACAO	604	17.088.972	4.272.2
PARTE_DOC_SEDOL	1	28.293	7.0
PAUTA_SIMPLES	3	84.879	21.2
PETICAO	242	6.846.906	1.711.7
PLANO_TRABALHO	95	2.687.835	671.9
PORTARIA	6	169.758	42.4
PROGRAMACAO	1	28.293	7.0

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROPOSTA_FISCALIZACAO_CONTROLE	26	735.618	183.9
QUADRO_COMPARATIVO	975	27.585.675	6.896.4
QUADRO_MPV	3	84.879	21.2
QUESTAO_ORDEM	8	226.344	56.5
RAP	1	28.293	7.0
RECOMENDACAO	15	424.395	106.0
RECURSO	136	3.847.848	961.9
REL_ACORDAO	4	113.172	28.2
REL_ATIVIDADE	126	3.564.918	891.2
RELATORIO_EMENDAS_ORCAMENTARIAS	26	735.618	183.9
RELATORIO_ORCAMENTARIO	640	18.107.520	4.526.8
REPRESENTACAO	3	84.879	21.2
REQUERIMENTO	43.501	1.230.773.793	307.693.4
REQUERIMENTO_LEGADO	884	25.011.012	6.252.7
RESOLUCAO	2	56.586	14.1
RESULTADO_ENCONTRO_LEGISLATIVO	40	1.131.720	282.9
SUGESTAO	301	8.516.193	2.129.0
SUMARIO_EXECUTIVO	124	3.508.332	877.0
TERMO_ADESAO	1.033	29.226.669	7.306.6

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

TERMO_CLASS_INFO	1	28.293	7.0
TERMO_CONHEC_DOC	2	56.586	14.1
TERMO_RETIRADA_DOC_DO_PROCESSO	129	3.649.797	912.4
TRECHO_NOTA	5	141.465	35.3
VOTO_ACORDAO	2	56.586	14.1
VOTO_SEPARADO	239	6.762.027	1.690.5
Total de 8 anos	**223.976**	**6.336.952.968**	**1.584.238.2**
Média anual de 8 anos	**27.997**	**792.119.121**	**198.029.7**

g. Com base nesse quantitativo, estima-se a criação de cerca de **35 mil documentos** e cerca de **250 milhões de tokens** por ano no sistema Legis, o que representa cerca de **3.000 documentos** e **21 milhões de tokens por mês**

h. Para cálculo de *embeddings* de toda a base do Legis, estima-se cerca de 7 bilhões de tokens em cerca de 280.000 documentos

i. Para esse projeto serão utilizados vários recursos em nuvem. Primeiro uma estimativa de custo para cálculo dos *embeddings* da base completa do Legis

Serviço	Quantidade total	Unidade	Detalhes	Valor
Embeddings da base completa	7 bilhões	Tokens	Inserindo modelos, Text-Embedding-3-Large, 7.000.000 x 1.000 tokens	$ 910 USD
Certificados para instâncias de computação	1	Certificado curinga	1 Domínios Personalizados; 0 Certificados SLL Padrão; 1 Certificado SSL curinga	$ 311,98 USD

j. Algumas estimativas de custos mensais:

Serviço	Quantidade mensal	Unidade e Descrição	Detalhes	Valor

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Embeddings de novos documentos	21 milhões	Tokens, para cerca de 3.000 novos documentos	Inserindo modelos, Text-Embedding-3-Large, 21.000 x 1.000 tokens	$ 2,73USD
Embeddings de prompts de questões de usuário	15 mil	Prompts por mês, estimando: 50 usuários realizado 10 pesquisas diárias por 30 dias no mês. Cada requisição do usuário contend até 4096 tokens	Inserindo modelos, Text-Embedding-3-Large, 61.440 x 1.000 tokens	$ 7,99 USD
Resposta da questão com prompt aprimorado	15 mil	Prompts por mês, considerando para cerca de 50 usuários realizado 10 pesquisas diárias por 30 dias no mês. Considera: 1. Pesquisa do usuário; 2. Diretrizes adicionais do prompt; 3. Conteúdo retornado pela busca semântica 4. Até 4096 tokens de entrada e 2048 tokens de saída	Modelos de Linguagem, Standard (On-Demand), GPT-4o-Global-Deployment-128K, 61.440 x 1,000 input tokens, 30.720 x 1,000 output tokens	$ 768,00 USD
Serviço de banco de dados vetorial Cosmos DB	1	Terabyte de dados armazenados	Azure Cosmos DB for NoSQL (anteriormente Core), Taxa de transferência provisionada de dimensionamento automático, Quantidade sempre livre desabilitada, PAGO CONFORME O USO, Gravação de Região Única (Mestre Único) - Sul do	$ 900,60 USD

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

			Brasil (Região de Gravação), 4.000 RU/s x 730 Horas x 100% da utilização média x 1.5 Fator de escala automática, 1.000 GB de armazenamento transacional, O armazenamento analítico está desabilitado, 2 cópias de armazenamento de backup periódico, Gateway dedicado não habilitado	
			Total mensal estimado	$ 1.679,32 USD

Observações:

a. Sobre a janela de contexto e tokens de entrada/saída:
    a. O GPT-4o possui janela de contexto de 128 mil tokens e um máximo de 4096 tokens de saída. Logo, com 2k tokens na saída, é possível que o retorno da informação seja bastante completa ao usuário (700 ~ 800 palavras).
    b. Aqui vale destacar a abordagem hierárquica proposta por LIMA e ARAUJO (2024) [LIMA, J. A. O. ; ARAUJO, L. C. . Semantic search using augmented retrieval generation: application of Artificial Intelligence in Brazilian broadcasting regulatory statutes. In: **Márcio Iorio Aranha. (Org.). Communication Policy Research Latin America**. 1ed.Brasilia, Brazil: Americas Information and Communications Research Network, 2024, v. 16, p. 371-382.], que deve diminuir bastante a quantidade de tokens de entrada (componentes menores de informação serão repassados no RAG).

[1] LIMA, J. A. O. ; ARAUJO, L. C. . Semantic search using augmented retrieval generation: application of Artificial Intelligence in Brazilian broadcasting regulatory statutes. In: **Márcio Iorio Aranha. (Org.). Communication Policy Research Latin America**. 1ed.Brasilia, Brazil: Americas Information and Communications Research Network, 2024, v. 16, p. 371-382.

2.5.4 Chat especializado em matérias legislativas

a. A arquitetura de um chat pré-treinado pode utilizar como parâmetro os documentos legislativos estimados no projeto anterior
b. A diferença principal em termos de custo é a quantidade de interações de usuários que exigem processamento de LLM
c. Nesse caso, podemos estimar alguns cenários apenas quanto ao item orçamentário “Resposta da questão com prompt aprimorado”, todos considerando 10 consultas por dias por 30 dias no mês, 4.096 tokens de entrada e 2.048 tokens de saída;
d. A escolha do modelo é importante nesses casos de uso, porque influencia diretamente no custo do projeto. A tabela seguinte apresenta uma estimativa orçamentária para diferentes cenários de uso da aplicação. Os cenários consideram o número de usuários/requisições e

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

diferentes modelos, um maior e mais complexo (GPT-4o) e, outro, menor e mais econômico, mas com desempenho eventualmente satisfatório por ser derivado do primeiro (GPT-4o-Mini)

Cenário	**Quantidade mensal**	**Unidade e Descrição**	Modelos de Linguagem, Standard (On-Demand), GPT-4o-Global-Deployment-128K	Modelos de Linguagem, Standard (On-Demand), GPT-4o-Mini-Global-Deployment-128K
Cenário 1: Usuários: 50	15 mil 61.440.000 30.720.000	Prompts por mês tokens de entrada tokens de saída	$ 768,00 USD	$ 27,65 USD
Cenário 2: Usuários: 500	150 mil 614.400.000 307.200.000	Prompts por mês tokens de entrada tokens de saída	$ 7.680,00 USD	$ 276,48 USD
Cenário 3: Usuários: 5.000	1.500 mil 6.144.000.000 3.072.000.000	Prompts por mês tokens de entrada tokens de saída	$ 76.800,00 USD	$ 2.764,80 USD
Cenário 4: Usuários: 50.000	15.000 mil 61.440.000.000 30.720.000.000	Prompts por mês tokens de entrada tokens de saída	$ 768.000,00 USD	$ 27.648,00 USD

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

e. O custo é linear em relação à quantidade de interações. Nesse caso, estimar pouco uso pode ocasionar a indisponibilidade do sistema, caso o projeto obtenha sucesso junto ao seu público-alvo. Da mesma forma, estimar quantidades elevadas de tokens pode levar ao cenário de super alocação orçamentária, embora o efetivo desembolso financeiro ocorra apenas no caso de uso real do sistema pelos usuários finais

f. O grau de aceitabilidade da margem de erro, ou imprecisão aceitável do modelo, seja o mais simples ou o mais complexo, exigirá necessariamente testes e prototipação com casos específicos. Isso exige alocar equipe e iniciar o projeto, mesmo que parcialmente. Por isso, não é viável, em tempo de ETP, pré-determinar o modelo, nem outras variáveis possíveis em projetos de IA. Corrobora-se a isso o fato de que, no momento da efetiva contratação da solução, é possível que novos modelos, maiores e mais complexos, sejam lançados e disponibilizados como serviços e, dessa forma, o atual melhor modelo passe a ser um modelo inferior (e com menor custo) em alguns meses. Ainda assim, a tabela proporciona uma noção da estimativa de custos que se pode enfrentar nos cenários atuais

f. Uma estratégia racional nesse caso é a definição de um cenário intermediário com o lançamento escalonado do produto. Por exemplo, primeiro para parlamentares do Senado, depois para servidores da SGM, em seguida para assessores e servidores da Câmara dos Deputados e assim por diante.

h. Portanto, considerando que o pagamento só acontecerá com o efetivo uso do sistema, ou seja, com o sucesso do projeto, estimamos um gasto de até **$ 10.000 USD** mensais para realização de provas de conceito e eventual lançamento usando um modelo intermediário para um público maior, e um modelo mais avançado para um público mais seleto, tais como parlamentares, por exemplo;

i. Valor estimado mensal: $ 10.000 USD

2.5.5 Chat especializado em matérias legislativas

a. O treinamento de um classificador multilabel com cerca de 170 classes desbalanceadas, a partir, aproximadamente, 400.000 mil documentos e 250 milhões de tokens (normas do SIGEN)
b. Os requisitos de software e hardware incluem, dentre outros, modelos de ajuste fino (como o GPT-3.5-Turbo-16K), máquinas virtuais para 100 horas de computação de treinamento e 730 horas de hospedagem de modelos, além de 250.000 x 1.000 tokens de entrada e 250.000 x 1.000 tokens de saída para treinamento e inferência
c. **Valor estimado mensal: $ 1.741,80 USD**

2.5.6 Emendas de Orçamento

a. Projeto exploratório para auxílio à redação de justificativa e classificação de emendas aos Projetos de Lei Ordinária e Complementar do Orçamento Federal para todos os parlamentares e assessores do Congresso Nacional;
b. Não se tem ainda uma estimativa detalhada da solução a ser adotada, por isso, é necessária a realização de experimentos e investigações aprofundadas, a fim de se obter resultados aceitáveis. Trata-se, portanto, de um projeto de alto risco de sucesso;
c. Esta é quantidade de emendas por Projeto de Lei dos últimos 4 anos:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Ano	Projeto de Lei	Quantidade de Emendas
2020	LDO 2020	8
2020	LOA 2020	8808
2020	PPA 2020-2023	542
	Total	**9358**
2021	LDO 2021	2205
2021	LOA 2021	7148
	Total	**9353**
2022	LDO 2022	2663
2022	LOA 2022	6753
	Total	**9416**
2023	LDO 2023	2339
2023	LOA 2023	6642
	Total	**8981**
2024	LDO 2024	2272
2024	LOA 2024	8000
2024	PPA 2024-2027	284
	Total	**10556**

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

d. Com isso, é possível estimar em cerca de 12.000 emendas anuais que seriam escopo de tratamento por IA

e. No cenário em que ao menos uma única requisição, composta por 4096 tokens de entrada e 2048 tokens de saída, é realizada ao modelo LLM em cada submissão de emenda, e sem levar em conta outros custos, haveria uma estimativa de custo de $ 2.826,24 USD para processar todas as emendas entregues (Modelos de Linguagem, Standard (On-Demand), GPT-4o-Global-Deployment-128K, 491.520 x 1,000 input tokens, 24.576 x 1,000 output tokens)

f. No entanto, esse quantitativo refere-se apenas às emendas entregues, e não por todo o conjunto de emendas produzidas. Da mesma forma, para cada emenda, é normal esperar que os usuários produzam rascunhos e efetuem outras tentativas com o modelo de linguagem generativo

g. Por isso, é razoável imaginar que esse número seja no mínimo 3 vezes superior, o que elevaria o custo a cerca de $ 9.000 USD, que, divido por cerca de 10 meses de atividade parlamentar, geraria um custo mensal aproximado de $ 900 USD

h. Valor estimado mensal: $ 900,00 USD

3. MIGRAÇÃO DE SISTEMAS E INSTÂNCIAS DE SISTEMAS LEGADOS À NUVEM - ÁREA PRDSTI/COINTI

Além dos projetos descritos nas seções 6.1 e 6.2, uma das motivações para a migração de sistemas para a nuvem é a de aumentar a disponibilidade, resiliência e elasticidade das soluções. Dessa forma, além de implantar novos projetos, o Senado Federal, por meio da COINTI, responsável pela operação dos datacenters atuais, poderá propor a migração completa ou parcial de seus sistemas, conforme a necessidade, oportunidade e conveniência. Para fins de quantificação, o COINTI/SESSR elaborou uma análise na qual avaliou qual seria o custo equivalente em nuvem anual de seu parque de recursos computacionais utilizando a calculadora da AWS. A vantagem dessa calculadora é que analisa carga real de trabalho, coletando métricas de consumo de recursos e desempenho de todo o ambiente.

Essa análise e seus anexos, constantes do documento 00100.023417/2025-89 conclui que a totalidade dos recursos geridos equivaleria a um total U$ 3.871.434,80 ao ano.

Por se tratar de um movimento inicial para a nuvem, propõe-se contratar nuvem para absorção de cerca de 20% da infraestrutura já instalada nos Datacenters do Senado Federal, em adição às novas cargas previstas, totalizando cerca de 40% do volume total dos serviços em nuvem da presente contratação.

Dessa forma, para a migração de sistemas legados, ao longo da vigência contratual se estima um gasto anual de US$ 774.286,96 ao ano, ou US$ 1.548.573,92 nos dois anos de vigência do contrato.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

A taxa de adoção da nuvem foi estimada inicialmente em 3% ao ano da capacidade de carga instalada, podendo ser acelerada na medida em que se ganhe experiência e baseado no sucesso das migrações.

4. RESUMO DAS DEMANDAS DE USIN

a. Os projetos estimados servem apenas como parâmetro indicativo do volume máximo a ser utilizado do contrato para execução de alguns projetos.
b. O pagamento é apenas pelos serviços efetivamente utilizados, e não há compromisso financeiro em executar a estimativa indicada, que funciona como um teto, e não um piso de gastos;
c. O quadro seguinte sumariza os totais encontrados:

Unidade	Projetos estimados	Valores anuais estimados em USD	Valores mensais estimados em USD
SECOM/SEC	4	15.804,00	1.317,00
ILB/COTIN	1	8.397,60	699,80
PRDSTI/NQPPPS	1	303.450,00	25.287,50
PRDSTI/COSTIC	2	45.670,08	3.805,84
PRDSTI/COLEP	6	178.279,56	14.856,63
PRDSTI/COINTI		774.286,96	64.523,91
Total estimado		**1.325.888,20**	**110.490,68**
Valor considerado (+22% do estimado)		**1.620.000,00**	**135.000,00**

d. Nesses valores não foram considerados custos adicionais como custos com redes privadas virtuais, custos com tráfegos de entrada e saída, armazenamento, processamento elástico, backup, hospedagem de domínios, ambientes de homologação e desenvolvimento, segredos, cache e outros normalmente utilizados em softwares na nuvem e que só podem ser estimados conforme os projetos específicos sejam iniciados;

e. Nas estimativas também não foram estimadas a totalidade dos projetos listados no Anexo I, mas apenas alguns exemplificativos mais próximos de serem de fato executados. Por isso,

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

os projetos no Anexo I, e outros que podem ser priorizados, incluindo projetos de infraestrutura, e armazenamento remoto, podem ser igualmente executados conforme forem priorizados e autorizados pelos comitês competentes

f. O valor estimado final considera uma margem de cerca de 20% adicional em relação ao valor estimado inicialmente, considerando as incertezas apontadas

Observações:

a. Os projetos e o respectivo consumo dos créditos em nuvem não acontecerão desde o início do contrato, embora sejam crescentes conforme os projetos forem tomando forma e sendo executados e implantados. Isso significa que é esperado que os primeiros meses, ou mesmo o primeiro ano, incorram em baixo consumo dos custos projetados

5. QUANTITATIVO DE USIN DE SUPORTE TÉCNICO DOS PROVEDORES

Referente ao suporte técnico do provedor, conforme apresentado no 5.5.2, estipula-se um adicional de 10% das USIN no total a contratar para a remuneração de serviços de suporte técnico empresariais dos provedores.

Para tanto, tais serviços devem constar do catálogo de produtos e serviços dos provedores.

6. QUANTITATIVO DE HST

Na presente contratação farão parte dos serviços a serem contratados, além das unidades de serviços de computação em nuvem, mensurados em USIN, os Serviços Técnicos Especializados, mensurados em Horas de Serviço Técnico (HST), sejam do provedor (HSTp) ou do broker (HSTb).

Para fins de volumetria devem ser possíveis o consumo, por meio de ordens de serviço, do seguinte quantitativo anual:

Empresa	HST anuais	Unidade de mensuração
Broker	Até 1.500	HSTb
Provedores de Nuvem	Até 1.000	HSTp

[1] Disponível em https://azure.microsoft.com/en-us/pricing/calculator/, acessos no mês de nov 2024.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

9. Demandas GT IA Portaria DGER 767/2024

A Portaria DGER nº 767/2024[1], “considerando a necessidade de integrar tecnologias de inteligência artificial para otimizar os processos administrativos e legislativos do Senado Federal”, criou um grupo de trabalho para propor uma estratégia de ação imediata e um programa corporativo de inteligência artificial para o Senado Federal (GT-IA). O relatório final do grupo[2] apresenta 37 projetos distribuídos em 11 áreas temáticas, entre projetos de negócio e estruturantes, todos dependentes de serviços que envolvem IA. O Anexo I apresenta a lista dos projetos levantados pelo GT. A contratação derivada deste ETP deve viabilizar a execução de projetos que atendam parte dessas demandas, e de outras que rotineira e continuamente são apresentadas às áreas de tecnologia do Senado.

[1] Disponível em <https://adm.senado.leg.br/normas/ui/pub/normaConsultada?idNorma=14382416>

[2] Documento 00100.146449/2024-71.

10. Demandas Programas de Projetos TIC Legis

A necessidade de serviços em nuvem especificamente para serviços de IA é de longa data no Prodasen[1]. Conforme consta no documento 00100.146449/2024-71:

> No Senado Federal, o trabalho com Inteligência Artificial (IA) começou com o Programa de Modernização dos Sistemas Legislativos (PMSLP) em 2015, que contribuiu com a construção da “Visão de Futuro” pela Comissão Senado do Futuro e que definiu expectativas sobre o tratamento da informação legislativa. No ano seguinte, o Senado avançou ao instituir um grupo de estudos em tecnologia da informação legislativa, resultando na publicação do documento “Legimática”, que abordou a extração automatizada de informações legislativas e jurídicas. Ja em 2018, foi criado um modelo de aprendizado profundo para classificar solicitações a Consultoria Legislativa, com sucesso comprovado na triagem automatizada de demandas. Alguns anos depois, em 2022, o Programa Legislativo Inteligente foi inserido no Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI). Por sua vez, em 2023, foram realizadas várias iniciativas de capacitação voltadas para gestores e técnicos, além de esforços de benchmarking para identificar as melhores estratégias para fomentar a IA no Senado.

O Programa de Modernização dos Sistema Legislativos e Parlamentares (PMSLP), realizado entre os anos de 2015 e 2019, executou três projetos de Inteligência Artificial:

a. *IA: Reconhecimento Facial*: para permitir o reconhecimento de Senadores durante o processo de votação nas comissões;
b. *IA: Assunto de proposição*: para utilizar inteligência artificial na sugestão de assunto dos projetos de lei apresentados;
c. *IA: Triagem de solicitação à CONLEG*: para utilizar inteligência artificial na triagem das solicitações que chegam na CONLEG

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Os projetos foram criados a partir dos resultados do Grupo de Estudo Acadêmico “Legimática”, criado pelo processo seletivo instituído pelo Edital no 4/2016 do Instituto Legislativo Brasileiro do Senado Federal, que culminaram na publicação “LEGIMÁTICA: extração automatizada de informação legislativa e jurídica”[2].

Os três projetos foram executados utilizando tecnologias abertas, com treinamento de modelos executados em equipamentos já obsoletos do parque do Datacenter do Prodasen. O treinamento da classificação das proposições e das requisições à CONLEG foram executadas no decorrer de várias semanas.

O produto do projeto *IA: Reconhecimento Facial* não foi implantado em produção, primeiramente devido à implementação de restrições de acesso físico às dependências do Senado Federal devido à pandemia de Covid-19. E, posteriormente, devido à obsolescência tanto da tecnologia utilizada, quanto da ausência de equipamentos para executar novos treinamentos utilizando as imagens de novos senadores das legislaturas seguintes.

O Programa Processo Legislativo Digital (PPLD), executado entre 2020 e 2023, tinha, dentro outros, o objetivo de alavancar a eficiência dos órgãos da SGM por meio da racionalização de processos de trabalho. Para isso foram programados quatro projetos envolvendo inteligência artificial:

a. *IA: implantação do reconhecimento facial nas comissões*: Integrar solução de reconhecimento facial de parlamentares nos totens de presença e nos computadores de votação das comissões;
b. *IA: degravação de textos*: Integrar software de registro de redação parlamentar, o Escriba, com API de reconhecimento de voz. Projeto exploratório de prova de conceito sobre a viabilidade de se treinar rede neural, ou aprimorar rede existente de terceiro, de modo a otimizar a qualidade dos resultados do reconhecimento de voz e identificação de oradores em sessões plenárias;
c. *IA: indexação e classificação de proposições, normas jurídicas e pronunciamentos*: aplicar técnicas de aprendizagem de máquina para auxiliar na indexação assistida de proposições, normas jurídicas e pronunciamentos;
d. *IA: predição de próxima palavra:* Aplicar técnicas de aprendizagem de máquina para auxiliar na produção de textos legislativos usando LexEdit Web;

Conforme consta no Relatório de Encerramento do Programa[3], “devido a ausência de recursos de nuvem e treinamento de pessoal, os projetos que envolvem uso de Inteligência Artificial continuam marcados como suspensos.” Ou seja, os projetos não foram executados por falta de infraestrutura para execução dos projetos Inteligência Artificial.

Por fim, o atual Programa Processo Legislativo Inteligente (PPLI)[4], entre outros, traz de volta os 4 projetos suspensos no Programa anterior:

a. *IA: Indexação de documentos*: Aplicar técnicas de aprendizagem de máquina para auxiliar na indexação assistida de proposições, normas jurídicas e pronunciamentos;
b. *IA: Degravação da Fala*: Integrar solução de transcrição de áudio com a ferramenta Escriba de redação parlamentar;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

c. *IA: Reconhecimento Facial nas Votações e Registro de Presença*: Integrar solução de reconhecimento facial de parlamentares nos totens de presença e nos computadores de votação das comissões;
d. *IA: Geração automatizada de textos legislativos*: Aplicar técnicas de aprendizagem de máquina para auxiliar na produção de textos legislativos usando LexEdit Web;

Mas novamente, os produtos derivados desses projetos não poderão ser implantados em produção devido a ausência de infraestrutura para realizar treinamentos de modelos de inteligência artificial e de equipamentos para executar os modelos em ambiente produtivo.

Em algumas situações, como no caso da *IA: Degravação da Fala*, nem treinamentos são mais necessários, uma vez que serviços em nuvem de transcrição automática já são comodities amplamente disponíveis em plataformas de serviços em nuvem, como AWS, Google Cloud, Microsoft Azure, entre outras.

[1] Ver também notícia na Intranet " Conheça a origem e os desafios do uso da IA no Senado", disponível em https://intranet.senado.leg.br/noticias/materias/2024/06/conheca-a-origem-e-os-desafios-do-uso-da-ia-no-senado

[2] SENADO FEDERAL. *Legimática*: extração automatizada de informação legislativa e jurídica. Lima, João Alberto de Oliveira e Araujo, Lauro César (Ed.). Brasília: Instituto Legislativo Brasileiro (ILB). Disponível em <https://www12.senado.leg.br/institucional/escoladegoverno/ed-superior-1/pesquisa-1/pasta_gepa/2016/trabalhos-gepa-2016/area-08-tecnologia-da-informacao-voltada-ao/Livro-Legimatica-ILB.pdf>, acesso de 13.9.2024.

[3] Conforme Documento 00100.142316/2023-44.

[4] Conforme Processo 00200.018281/2023-03

11. Soluções implantadas usam IA em nuvem

Além dos projetos formais definidos, uma série de soluções foram desenvolvidas nos últimos anos. Alguns são sistemas precariamente funcionais, que utilizam exclusivamente processamento em CPU. Mas outras são mais complexas e, pela ausência de recursos em nuvem, utilizam meios provistórios para acesso à API do ChatGPT da OpenAI. Dentre elas, cita-se como exemplo:

a. Geração semi-automatizada de nota técnica de Projetos de Crédito Orçamento para a Consultoria de Orçamento[1]
b. Geração Aumentada via Recuperação (RAG) de Questões de Ordem, Regimento Interno, Constituição, Código Civil e outras normas superiores
c. Transcrição de áudios de reuniões de comissões e sessões plenárias para a Secretaria de Redação Legislativa (Taquigrafia)
d. Senado Explica: Textos de matérias em tramitação em linguagem simplificada[3]

Outras soluções foram apresentadas evento LegisTech: Artificial Intelligence in Parliaments, ocorrido de 12 a 14 de junho de 2024 no Chile[2].

A lista de projetos presentes no Anexo I apresenta também casos de protótipos funcionais já em uso pela Casa, tanto baseadas em APIs ou modelos pré-treinados.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

[1] Conforme notícia da Intranet "Conorf e Prodasen anunciam sistema de IA para auxiliar em notas de PLNs", disponível em https://intranet.senado.leg.br/noticias/materias/2024/09/conorf-e-prodasen-anunciam-sistema-de-ia-para-otimizacao-de-plns

[2] Disponível na intranet notícia com o título " Quatro projetos do Senado que usam IA são apresentados em evento no Chile", em https://intranet.senado.leg.br/noticias/materias/2024/06/quatro-projetos-do-senado-que-usam-ia-sao-apresentados-em-evento-no-chile

[3] Conforme notícia na Internet https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2024/12/17/senado-vai-simplificar-explicacao-de-materias-em-tramitacao

12. Levantamento de soluções

1. AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS SERVIDORES COM GPU

Equipamentos servidores com GPU são especialmente desenhadas para processamento paralelo massivo, o que as torna mais adequadas para soluções que envolvem inteligência artificial e *machine learning*.

Prós:

a. Desempenho Dedicado: Equipamentos próprios garantem recursos dedicados, evitando concorrência e variabilidade de desempenho comuns em ambientes compartilhados.
b. Controle Total sobre a Infraestrutura: Possibilidade de customizar hardware e software conforme as necessidades específicas dos projetos.
c. Segurança de Dados: Dados sensíveis permanecem dentro da infraestrutura interna, reduzindo riscos associados à transferência de dados para terceiros.
d. Custos Previsíveis a Longo Prazo: Investimento inicial pode ser amortizado ao longo da vida útil dos equipamentos, facilitando o planejamento orçamentário.

Contras:

a. Alto Investimento Inicial: Aquisição de servidores com GPUs de alto desempenho requer investimento significativo em hardware.
b. Custos de Manutenção e Suporte: Necessidade de equipe especializada para manutenção, além de custos com energia elétrica e refrigeração.
c. Escalabilidade Limitada: Dificuldade em aumentar rapidamente a capacidade computacional em resposta a demandas emergentes ou picos de utilização.
d. Obsolescência Tecnológica: Risco de os equipamentos se tornarem obsoletos em curto prazo devido ao rápido avanço tecnológico no setor de IA.
e. Alto custo total para demandas esporádicas: combinado com o investimento inicial, os custos de manutenção e o curto tempo de vida total devido a acentuada obsolescência tecnológicas, o custo total de aquisição de GPUs seriam justificáveis apenas se houve uma alta demanda de forma constante. No entanto, para uso esporádico, ou pontual, a contratação de GPU como serviço, por curto espaço de tempo, pode representar maior vantagem.
f. Limitação das aplicações: apenas problemas específicos de computação podem ser tratados com GPU, que são aqueles voltados para inteligência artificial e aprendizagem de máquina

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

g. Serviços em nuvem oferecem GPUs apenas para usos específicos, e muitos outros recursos de infraestrutura de computação também necessários para ambientes produtivos

2. CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM

Serviços de computação em nuvem proveem APIs com diversas funcionalidades de Inteligência Artificial, incluindo serviços e ferramentas para a criação de aplicações para IA com facilidade e confiança. Inclui modelos predefinidos e personalizáveis, serviços cognitivos, visão computacional, *machine learning* e IA generativa, além de ferramentas que facilitam a operação (MLOps) e automatização (AutoML) dos fluxos de trabalho em projetos que envolvem IA. As APIs e serviços oferecidos permitem incorporar funcionalidades de IA em sistemas do próprio órgão contratante.

Prós:

a. Escalabilidade e Flexibilidade: Possibilidade de ajustar recursos computacionais conforme a demanda, pagando apenas pelo uso efetivo.
b. Acesso a Tecnologias Avançadas: Disponibilidade de serviços e ferramentas atualizadas, incluindo GPUs de última geração e ambientes otimizados para IA.
c. Redução de Custos Iniciais: Elimina a necessidade de investimento pesado em infraestrutura própria
d. Confiabilidade e Suporte: Infraestrutura robusta com altos níveis de disponibilidade e suporte técnico especializado
e. Conformidade e Segurança: Atende a padrões internacionais de segurança e conformidade, com certificações relevantes para o setor público.

Contras:

a. Dependência do Fornecedor (Vendor Lock-in): Dificuldade em migrar para outros serviços ou provedores pode gerar dependência tecnológica;
b. Custos Operacionais Recorrentes: Custos podem se acumular ao longo do tempo, especialmente com uso intensivo de recursos computacionais.
c. Latência e Conectividade: Necessidade de conexões de internet de alta velocidade e baixa latência para desempenho otimizado
d. Personalização Limitada: Menor controle sobre configurações específicas de hardware, podendo não atender a todas as necessidades customizadas.
e. Apesar da existência de data centers em território nacional, certas questões legais sobre jurisdição em disputas podem ser complexas devido à natureza global das empresas;
f. Funcionalidades de ponta em áreas como inteligência artificial podem ser lançadas primeiro em uma determinada plataforma, deixando as outras temporariamente atrás.

A Gartner mostra que os provedores líderes de nuvem são os seguintes, todos com representantes no país:

a. Amazon Web Services - AWS
b. Microsoft Azure
c. Google Cloud
d. Oracle Cloud

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Passa-se a avaliar pontualmente cada opção, com foco nos critérios voltados para Inteligência Artificial, Engenharia e Ciência de Dados.

2.1. Amazon Web Services (AWS)

Prós:

a. Um dos primeiros provedores de nuvem em escala global e de grande porte, com expressivo histórico de sucesso
b. Com presença em múltiplas regiões e zonas de disponibilidade, a AWS proporciona alta disponibilidade e redundância, essenciais para aplicações críticas
c. Escalabilidade e Flexibilidade: Os serviços da AWS são altamente escaláveis, permitindo ajustar recursos conforme a demanda, o que é crucial para projetos de IA que podem exigir recursos computacionais variáveis.
d. Comunidade e Ecossistema Amplos: A AWS possui uma grande comunidade de usuários e parceiros, oferecendo suporte e uma vasta gama de ferramentas de terceiros.
e. Amplitude de Serviços de IA: oferece uma variedade extensa de serviços de inteligência artificial e aprendizado de máquina, como Amazon SageMaker, Amazon Rekognition e Amazon Lex, permitindo o desenvolvimento e implantação de modelos de IA personalizados.
f. Possui parceria com a Antropic, desenvolvedora do Claude, modelo de linguagem com excelente desempenho[Referência: https://www.anthropic.com/news/claude-3-5-sonnet, acesso de 19.set. 2024] comparado a outros grandes players, como OpenAI e Google;

Contras:

a. Complexidade dos Serviços: A ampla gama de serviços e funcionalidades pode ser intimidante e requer treinamento especializado, aumentando o tempo e os custos de implementação.
b. Ferramentas e Tecnologias Proprietárias: O uso de ferramentas exclusivas da AWS pode exigir que a equipe adquira novas habilidades, não aproveitando plenamente o conhecimento existente em tecnologias Microsoft.
c. Portabilidade Reduzida: Aplicações e dados podem ficar fortemente vinculados aos serviços da AWS, tornando a migração para outras plataformas mais difícil e custosa no futuro.
d. Tecnologias Proprietárias: O uso de serviços proprietários pode limitar a flexibilidade e aumentar a dependência da AWS.
e. Ausência completa de experiência, conhecimento e de treinamento de pessoal na plataforma de tecnologia da AWS
f. Ausência dos modelos GPT-4 e GPT-4o A

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

	Claude 3.5 Sonnet	Claude 3 Opus	GPT-4o	Gemini 1.5 Pro	Llama-400b (early snapshot)
Graduate level reasoning *GPQA, Diamond*	59.4%* 0-shot CoT	50.4% 0-shot CoT	53.6% 0-shot CoT	—	—
Undergraduate level knowledge *MMLU*	88.7%** 5-shot 88.3% 0-shot CoT	86.8% 5-shot 85.7% 0-shot CoT	— 88.7% 0-shot CoT	85.9% 5-shot —	86.1% 5-shot —
Code *HumanEval*	92.0% 0-shot	84.9% 0-shot	90.2% 0-shot	84.1% 0-shot	84.1% 0-shot
Multilingual math *MGSM*	91.6% 0-shot CoT	90.7% 0-shot CoT	90.5% 0-shot CoT	87.5% 8-shot	—
Reasoning over text *DROP, F1 score*	87.1 3-shot	83.1 3-shot	83.4 3-shot	74.9 Variable shots	83.5 3-shot Pre-trained model
Mixed evaluations *BIG-Bench-Hard*	93.1% 3-shot CoT	86.8% 3-shot CoT	—	89.2% 3-shot CoT	85.3% 3-shot CoT Pre-trained model
Math problem-solving *MATH*	71.1% 0-shot CoT	60.1% 0-shot CoT	76.6% 0-shot CoT	67.7% 4-shot	57.8% 4-shot CoT
Grade school math *GSM8K*	96.4% 0-shot CoT	95.0% 0-shot CoT	—	90.8% 11-shot	94.1% 8-shot CoT

* Claude 3.5 Sonnet scores 67.2% on 5-shot CoT GPQA with maj@32
** Claude 3.5 Sonnet scores 90.4% on MMLU with 5-shot CoT prompting

Fonte: https://www.anthropic.com/news/claude-3-5-sonnet

2.2. Microsoft Azure

Prós:

a. Relação de Longa Data: O Senado Federal mantém contratos e parcerias com a Microsoft há várias décadas, e por isso há diversos artefatos de software construídos com a arquitetura e soluções Microsoft
b. Equipe Especializada: Há um investimento significativo em treinamento da equipe técnica nas plataformas Microsoft, resultando em profissionais certificados e familiarizados com as tecnologias da empresa.
c. Redução da Curva de Aprendizado: A familiaridade com o ecossistema Microsoft acelera a implementação de novos projetos.
d. O Senado já utiliza ferramentas em nuvem da Microsoft, como o Active Directory (AD) e o Exchange, fundamentais para a gestão de identidades e comunicação interna, além de Windows versões servidor e cliente, Office 365 para produtividade, Microsoft Teams, entre outros.
e. A Azure oferece integração nativa com essas ferramentas, garantindo compatibilidade e facilitando a gestão unificada dos sistemas.
f. A unificação de plataformas reduz complexidades operacionais e potenciais problemas de compatibilidade

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

g. A Azure disponibiliza uma ampla gama de serviços voltados para inteligência artificial, como o Azure Machine Learning, Cognitive Services e integrações com modelos avançados como o ChatGPT.
h. Parceria com a OpenAI: A colaboração entre Microsoft e OpenAI permite acesso a tecnologias de ponta em IA beneficiando diretamente os projetos do Senado. A OpenAI tem reconhecidamente apresentado os melhores modelos de LLM. A Figura 1 apresenta a classificação dos melhores LLM realizada pela comunidade Chatbot Arena, com dados até 26 /09/2024, em que os modelos da OpenAI (o1-preview, ChatGPT-4o-latest 2024-09-03 e o1-mini) ocupam os três primeiros lugares. O modelo da Google, Gemini-1.5-Pro-Exp-0827 aparece em quarto lugar, e o modelo provido pela AWS, da Anthropic Claude 3.5 Sonnet, aparece em sétimo, junto com outros modelos da Google e Meta. A comunidade avaliou 149 modelos e tiveram 1.951.660 participações. Da mesma forma, o Quadro 1 apresenta avaliação de modelos menores, mais leves e mais baratos, em relação do gpt-4o-mini, em que igualmente o modelo da OpenAI apresenta melhores resultados. Conforme análise apresentado no site Datacamp[Disponível em https://www.datacamp.com/pt/blog/gpt-4o-mini, acesso de 25.11.2024]:

> O GPT-4o mini concorre com modelos como Llama 3 8BGemini 1.5 Flash e Claude Haiku, bem como o GPT-3.5 Turbo da OpenAI. Esses modelos oferecem funcionalidades semelhantes, mas geralmente têm custos mais altos ou métricas de desempenho menos avançadas. a) Gemini 1.5 Flash: Embora o Gemini 1.5 Flash tenha uma velocidade de saída um pouco maior, o GPT-4o mini se sobressai em qualidade, o que o torna uma opção mais equilibrada para aplicações que precisam de velocidade e alta precisão. b) Claude 3 Haiku e Llama 3 (8B): O GPT-4o mini supera esses modelos em qualidade e velocidade de saída, demonstrando sua eficiência e eficácia. c) GPT-3.5 Turbo: O GPT-4o mini supera o GPT-3.5 Turbo em velocidade de saída e qualidade geral e oferece recursos de visão que o GPT-3.5 Turbo não possui.

i. Experiência Prévia: Já existem protótipos de IA em desenvolvimento no Senado que experimentaram serviços da Microsoft, indicando um caminho já traçado e testado

j. Recursos de Segurança Avançados: Ferramentas como Azure Security Center e Azure Sentinel oferecem monitoramento e proteção em tempo real contra ameaças.
k. Equipe Local: A Microsoft possui uma equipe dedicada no Brasil, oferecendo suporte técnico especializado e atendimento personalizado.
l. Documentação e Recursos em português: A disponibilidade de materiais de apoio no idioma local facilita o aprendizado e a resolução de problemas.
m. Investimento em Pesquisa e Desenvolvimento: A Microsoft é reconhecida por seus investimentos constantes em inovação, garantindo acesso a tecnologias de ponta.
n. Atualizações Regulares: A plataforma Azure recebe atualizações frequentes, adicionando novos serviços e funcionalidades que podem beneficiar o Senado.
o. Compatibilidade Tecnológica: A Azure suporta diversas linguagens de programação e frameworks já em uso pelo Senado, facilitando a migração de aplicações existentes.
p. Rede de Parceiros Certificados: A ampla rede de parceiros Microsoft no Brasil oferece suporte adicional, consultoria especializada e serviços complementares.
q. Comunidade Ativa: Uma comunidade atuante de desenvolvedores e profissionais certificados facilita a troca de conhecimento e a resolução de problemas.

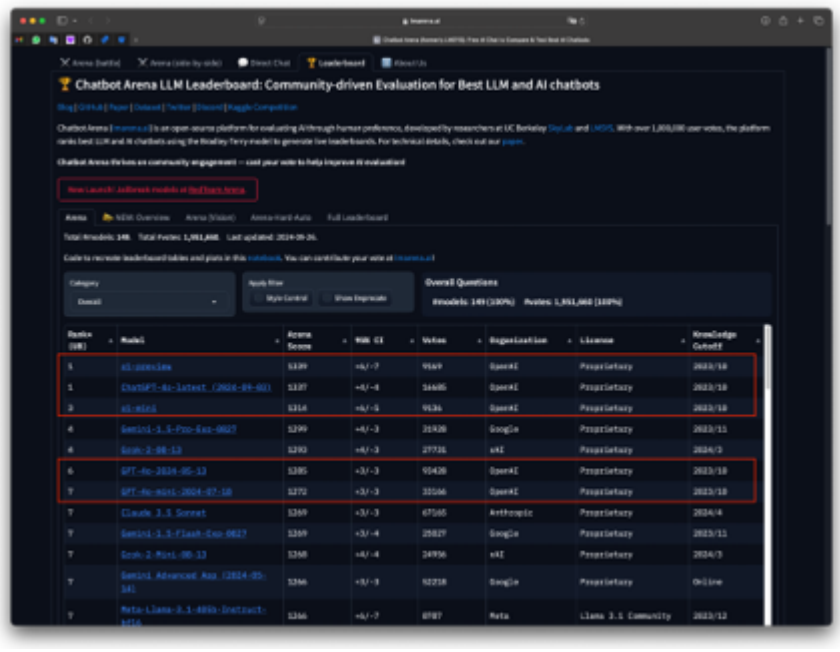
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

r. Adaptabilidade às Demandas: A Azure permite escalar recursos conforme a necessidade, suportando tanto projetos piloto quanto implementações em larga escala.
s. Variedade de Serviços: A ampla gama de serviços disponíveis possibilita atender a diferentes tipos de projetos, desde infraestruturas tradicionais até soluções inovadoras de IA.
t. Programa sistemático de habilitação de revendedores **Government Partners – GP [** https://partner.microsoft.com/pt-br/licensing/parceiros%20lsp**]**

Contras:

a. O modelo de precificação complicado, com diversas opções e variáveis que dificultam a previsão precisa dos custos.
b. Tecnologias Proprietárias: O uso intensivo de serviços e APIs exclusivas do Azure pode dificultar a migração futura para outras plataformas de nuvem, aumentando a dependência da Microsoft.
c. Aplicações desenvolvidas especificamente para o ambiente Azure podem exigir reescrita ou adaptação significativa para funcionar em outros provedores.
d. A ampla gama de serviços e funcionalidades do Azure é desafiadora, e exige treinamento especializado para a equipe técnica.
e. O Microsoft Azure é otimizado para tecnologias Microsoft, podendo apresentar desafios na integração com sistemas baseados em Linux, Java ou outras plataformas não Microsoft.
f. Algumas ferramentas ou serviços de terceiros podem não ser totalmente compatíveis ou oferecer suporte limitado no ambiente Azure.
g. Funcionalidades de ponta em áreas como inteligência artificial podem ser lançadas primeiro em outras plataformas, deixando o Azure temporariamente atrás.
h. Migrar sistemas antigos ou personalizados para o Azure pode ser complexo e custoso, exigindo reengenharia significativa.
i. Embora o Azure suporte várias tecnologias de código aberto, sua integração pode não ser tão profunda ou otimizada quanto em outras plataformas que têm foco maior em *open source*.

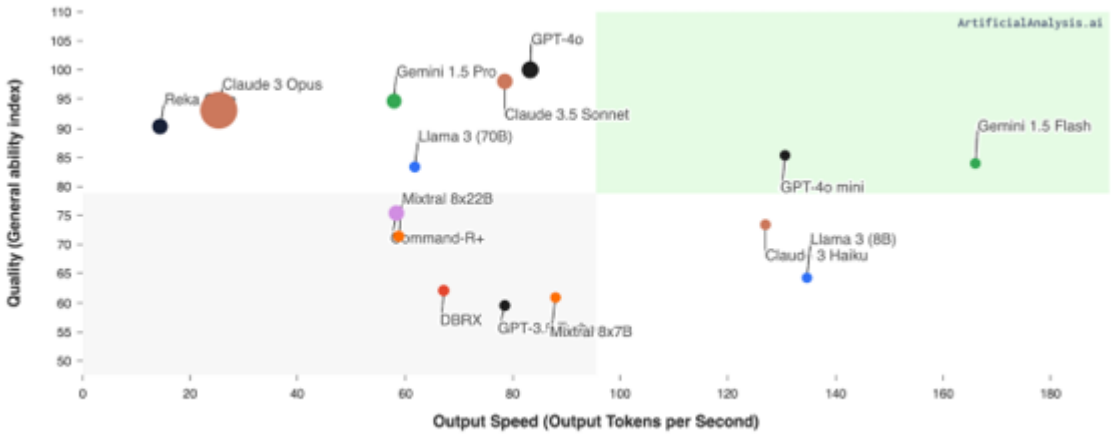
Figura 1 Avaliação dos melhores LLM feitas pelo site Chatbot Arena com dados até 26/09/2024



Fonte: Acesso de https://lmarena.ai/?leaderboard em 4.out.2024

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Quadro 1: Avaliação de modelos menores em relação ao gpt-4o-mini



Fonte: Acesso de https://www.datacamp.com/pt/blog/gpt-4o-mini em 25.nov.2024

2.3. Google Cloud Platform (GCP)

Prós:

a. Modelo Gemini: A Google desenvolve o **Gemini**, um modelo de IA que oferece processamento de linguagem natural, visão computacional e outras áreas. O acesso a esse modelo pode oferecer ao Senado capacidades avançadas para desenvolver soluções inovadoras.
b. TensorFlow e Vertex AI: A Google é detentora do **TensorFlow**, uma biblioteca de código aberto líder em machine learning, e o **Vertex AI**, uma plataforma unificada para desenvolvimento e implantação de modelos de ML.
c. Google AI Platform: Serviços gerenciados que facilitam o treinamento, a avaliação e a implantação de modelos de IA em escala.
d. BigQuery: Um data warehouse totalmente gerenciado, altamente escalável e econômico que permite análises rápidas em grandes volumes de dados usando SQL padrão.
e. Dataflow e Dataproc: Serviços para processamento de dados em tempo real e em lote, suportando frameworks como Apache Beam, Hadoop e Spark.
f. Pesquisa Pioneira em IA: O Google é reconhecido por sua pesquisa avançada em IA, frequentemente traduzidas em serviços de ponta disponíveis na Google Cloud.
g. Atualizações Constantes: A plataforma está em contínuo desenvolvimento, introduzindo regularmente novos serviços e aprimoramentos.

Contras:

a. Compatibilidade Limitada com Sistemas Microsoft: A integração da GCP com ferramentas e serviços Microsoft, amplamente utilizados pelo Senado (como Active Directory, Exchange e outras soluções em nuvem da Microsoft), é complexa e menos eficiente, especialmente considerando os investimentos tanto em tecnologia quanto em recursos humanos já realizados na plataforma Microsoft.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

b. Menor Integração com Ferramentas Microsoft já disponíveis: A falta de integração nativa com ferramentas e aplicações Microsoft pode afetar a produtividade e exigir soluções de contorno ou ferramentas de terceiros.
c. Desafios de Migração: Migrar cargas de trabalho e dados existentes para a GCP exige esforços significativos de adaptação e possíveis ajustes em aplicações.
d. Necessidade de Treinamento Adicional: A equipe técnica teria que adquirir novos conhecimentos específicos da GCP, implicando em investimentos em treinamento e potencial atraso na implementação dos projetos.
e. Familiaridade Limitada: A ausência de experiência prévia com a GCP pode levar a erros operacionais e menor eficiência no curto prazo;
f. Disponibilidade de Suporte Local: A presença de equipes de suporte e consultoria locais pode ser menos abrangente em comparação com a Microsoft.
g. Risco de Aprisionamento Tecnológico: A utilização de serviços proprietários e específicos da GCP pode dificultar a migração futura para outros provedores ou plataformas, aumentando a dependência do fornecedor.

2.4. Oracle Cloud Infrastructure (OCI)

Prós:

a. Liderança em Gestão de Dados: A Oracle é renomada por seus sistemas de gerenciamento de banco de dados robustos e confiáveis, o que pode beneficiar aplicações que exigem alto desempenho em transações e análise de dados
b. Contratos de longa data com o Senado: a Oracle é um parceiro de tecnologia do Senado há várias décadas. Inclusive, o Senado recentemente celebrou um contrato com representante no Brasil [Contrato CT 82/2023, “Contratação de empresa especializada para a subscrição de serviços, na forma de nuvem privada, baseada na infraestrutura “Oracle Gen 2 Exadata Cloud at Customer Infrastructure - XM - Base System ou superior”, no modelo “Enterprise Edition Extreme Performance”, incluindo a prestação de serviços de instalação, configuração, migração e atualização de banco de dados, para a Secretaria de Tecnologia da Informação do SENADO FEDERAL, durante o período de 48 (quarenta e oito) meses consecutivos”, disponível em https://www6g.senado.gov.br/transparencia/licitacoes-e-contratos /contratos/6779, acesso de 20.set.2024.] para fornecimento de infraestrutura de cloud privada “Oracle Gen 2 Exadata Cloud at Customer Infrastructure - XM - Base System”. O contrato, no então, só prevê recursos referentes ao Banco de Dados Oracle
c. Infraestrutura de Alto Desempenho: OCI oferece opções de computação de alto desempenho, incluindo instâncias com GPUs adequadas para cargas de trabalho de IA.

Contras:

a. Oferta Limitada de IA: As soluções de IA e machine learning da OCI são menos maduras e abrangentes em comparação com a Microsoft Azure e a Google Cloud
b. Menor Inovação em IA: A Oracle não é reconhecida como líder em pesquisa e desenvolvimento de IA, o que pode resultar em acesso limitado a tecnologias avançadas e recursos de ponta.
c. A comunidade de desenvolvedores e parceiros em torno da OCI é menor, resultando em menos recursos, ferramentas de terceiros e suporte comunitário.
d. Menos Recursos Educacionais: Disponibilidade reduzida de documentação, tutoriais e exemplos em comparação com concorrentes maiores.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

e. Menor Inovação em Serviços de Nuvem Pública: A OCI é relativamente nova no mercado de nuvem pública e pode não oferecer a mesma maturidade e abrangência de serviços que concorrentes estabelecidos.

2.4.1. Contrato vigente com a Nuvem OCI

Atualmente o Senado Federal possui o Contrato 82/2023 (Processo: 00200.023274/2022-34) firmado com a VS DATA COMÉRCIO & DISTRIBUIÇÃO LTDA. referente à infraestrutura “Oracle Gen 2 Exadata Cloud at Customer Infrastructure - XM - Base System ou superior”, no modelo “Enterprise Edition Extreme Performance”. O contrato estabelece o item “Créditos Universais de horas de OCPUs (*Oracle Compute Unit*)”, o que permitiria, em tese, acesso a todos os itens do catálogo da nuvem Oracle.

No entanto, a contratação foi instruída e dimensionada e o contrato firmado especificamente para atender necessidades referentes à execução de instâncias de Banco de Dados Oracle. Quanto aos créditos executados do contrato em tela no primeiro ano do contrato, o Despacho no 00023/2024 – PRDSTI/COINTI/SESBD, de 26/11/2024, apresenta que:

> 3.1. O consumo de OCPUs hora previstas no contrato tiveram seu início efetivo no dia 13/11/2023. [...] Vê-se na tabela que o máximo de OCPUs hora estimado para consumo no primeiro ano de execução do contrato foi de 207.360,00. Dado que o consumo efetivo foi de 194.342,58, impõe-se que o consumo efetivo compreende 93,72% do máximo previsto; que o consumo está abaixo do máximo estimado, como indicado na “Situação” “OK” do demonstrativo; mas que a “folga” de 6,28% para o primeiro ano de execução do contrato é muito “apertada”, se considerado o risco de extrapolação do número total de OCPUs hora contratadas para 4 anos de execução do contrato (962358). [...] Para o caso de ocorrência do risco de extrapolação do número total de OCPUs hora contratadas, citado no item anterior, a opção prevista para resolver a situação é o aditamento do contrato, conforme previsto no Art. 65, § 1º, da Lei 8.666/1993, para permitir o acréscimo de 25% sobre valor inicial de OCPUs hora contratadas. Devido à pequena margem de vantagem do consumo efetivo de OCPUs sobre o consumo previsto, verificada no primeiro ano de execução do contrato, faz-se necessário o alerta para a possibilidade de uso dessa opção até o final da vigência do contrato.

Considerando esse relatório de consumos de 12 meses, entende-se que, independentemente de qualquer avaliação técnica a respeito dos serviços providos pela nuvem Oracle, o contrato vigente NÃO poderia ser utilizado para outro fim senão para os fins aos quais foi dimensionado nos estudos que fundamentaram a contratação.

3. CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÕES DE INOVAÇÕES OU SERVIÇO DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO

Descarta-se essa opção porque entende-se que a natureza da demanda, a de prover o órgão de tecnologia em nuvem, não se enquadra nas modalidades comuns de contratação, como a "Encomenda Tecnológica (ETEC)" [Instituído pela Lei nº 10.973/2004 (Lei de Inovação), alterada pela Lei

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

13.243/2016 e regulamentada pelo Decreto 9.283/2018.] e o "Contrato Público de Solução Inovadora (CPSI) [Instituído pela Lei Complementar no 182/2021 (Marco Legal das Startups)]", em que se apresenta um problema para o mercado e realiza-se um chamamento público para identificar potenciais interessados em investir no desenvolvimento de uma solução específica.

4. CONTRATAÇÃO DE BROKER MULTICLOUD DE SERVIÇOS EM NUVEM DE MERCADO

Prós:

a. Diversificação de Fornecedores: Possibilidade de utilizar múltiplos provedores de nuvem, evitando dependência de um único fornecedor.
b. Otimização de Recursos: Alocação inteligente de cargas de trabalho para a nuvem mais adequada, otimizando desempenho e custos.
c. Flexibilidade Tecnológica: Acesso a uma variedade maior de serviços e tecnologias oferecidas por diferentes provedores.
d. Gestão Unificada: Brokers geralmente oferecem plataformas que centralizam a gestão de múltiplas nuvens, simplificando operações.

Contras:

a. Complexidade Operacional: Gerenciar múltiplos ambientes pode aumentar a complexidade de integração e administração.
b. Custos Adicionais de Intermediação: Serviços de broker acrescentam custos extras devido às taxas de gerenciamento.
c. Desafios de Compatibilidade: Possíveis problemas de compatibilidade entre diferentes plataformas e serviços de nuvem.
d. Segurança e Compliance: Necessidade de garantir que todos os provedores atendam aos requisitos de segurança e conformidade, o que pode ser mais desafiador em um ambiente multinuvem;
e. Necessita política e diretrizes de nuvem bem definidas: Um sistema de multinuvem, embora adequado para mitigar riscos e ampliar a poder de solução de tecnologia, é mais complexo de operar e exige mais investimentos e desenho, construção e operação da infraestrutura e das soluções de tecnologia do Senado. Isso exige que políticas e diretrizes claras sejam previamente definidas pela direção da Casa.

5. CONTRATAÇÃO DO SERPRO MULTICLOUD

Trata-se de serviço de corretagem de serviços em nuvem e de disponibilização e operação da plataforma multinuvem mas tendo como intermediário (broker) o Serpro, empresa pública vinculada ao Ministério da Fazenda cujo negócio é a prestação de serviços em TI para o setor público. A unidade de medida utilizada é o crédito [Apesar de se utilizar o termo genérico “crédito” para descrever a unidade de medida paga ao intermediário (*broker*) em uma contratação de serviços de nuvem (tanto para o mercado quanto para o Serpro), ela pode receber algumas denominações diferentes, como USN, CSN, USIN e CSB. Trata-se, na verdade, de uma corretagem paga ao *broker* pela intermediação. Na seção 6.6 este assunto será detalhado.] de nuvem, chamada Cloud Services Brokerage (CSB).

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Todos os prós e contras da contratação de Broker multicloud de serviços em nuvem de mercado aplicam-se ao Serpro e, adicionalmente:

Prós:

a. Serpro possui parcerias com grandes provedores de serviços de nuvem, como AWS, Microsoft Azure, Google Cloud, Oracle Cloud e IBM Cloud Huawei Cloud;
b. Acesso à nuvem própria privada, a “Nuvem de Governo”, uma infraestrutura de nuvem própria, hospedada nos centros de dados do Serpro;
c. Possibilidade de contratar serviços profissionais de consultoria, apoio à migração de serviços, administração de plataforma, entre outros, contratáveis dentro do objeto que pode ser definido como prestação de serviços técnicos especializados e contínuos de nuvem;
d. Há várias contratações já realizadas, como: Supremo Tribunal Federal (STF), Tribunal Superior Eleitoral (TSE), Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) e Tribunal Regional Federal da 6ª Região (TRF6);
e. Ao contratar o Serpro diretamente (empresa pública de TI com 59 anos de atuação), mitiga-se riscos inerentes dos pregões, especialmente de preços inexequíveis, de contratar empresas que não tenham expertise ou "compromisso" com a qualidade dos serviços prestados;
f. Vantagem de poder utilizar o contrato de adesão definido pelo Serpro, que apresenta mecanismos de controle e gestão comuns aos órgãos contratantes da APF;
g. Fica definido em contrato percentuais de descontos (sobre o valor de tabela) para os serviços oferecidos por cada um dos provedores de nuvem (tabela anexa ao Termo de Adesão do Serpro).

Contra:

a. Contratação por dispensa de licitação ou inexigibilidade [Lei nº 14.133/2021, Art. 74 e Art. 75, inciso IX.]' com base em “contrato de adesão” cujos termos são previamente definidos pelo Serpro, o que exige justificativas adicionais de escolha do fornecedor;
b. A métrica utilizada pelo Serpro pode gerar um crédito em dólar mais caro, quando comparado aos valores observados em pregões desse tipo de serviço (conforme simulação abaixo);
c. Os custos finais do poder de compra de créditos em nuvem com o Serpro tendem a ser mais caros, como demonstrado no Relatório da Auditoria do Senado, seção 5.2.1, resumidos na Tabela 1.

Tabela 1 - Comparativo de Preços - Serpro X Pregões recentes no modelo Multicloud

CONTRATOS	Crédito Azure	Crédito AWS
AGU Contrato nº 028/2023	R$ 5,50	R$ 5,50
TCU Registro de Preços n° 3/2023 SEGEDAM	R$ 4,84	R$ 4,84
Serpro	R$ 8,74	R$ 7,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Fonte: Relatório da Auditoria do Senado 00200.003696/2024-55

6. OBSERVAÇÕES ADICIONAIS SOBRE OS SERVIÇOS EM NUVEM

6.1. Serviços complemetares

Em uma contratação de intermediação de serviços de nuvem, além da aquisição das unidades de serviço de intermediação de nuvem (créditos de nuvem), relacionadas à utilização em si dos serviços dos provedores, há a possibilidade de contratação de serviços complementares. Esses serviços colaboram para a gestão do ecossistema de nuvem e podem incluir **consultoria**, **administração do ambiente de nuvem**, **migração de instâncias computacionais**, planejamento e **arquitetura de nuvem**, **treinamentos** e **link dedicado**.

Levando em conta que esta é a primeira experiência da Casa na aquisição de serviços de computação em nuvem, entende-se como altamente recomendável a contratação de profissionais especializados. Esses profissionais podem apoiar os Analistas de TI do quadro no dimensionamento, desenho e implementação de soluções, além de assegurar a administração contínua e otimizada dos recursos em nuvem. Considerando ainda que a equipe interna do órgão terá que gerenciar simultaneamente os ambientes *on-premises* e em nuvem, a disponibilidade de profissionais especializados em nuvem pode ajudar a evitar sobrecarga de trabalho das equipes de infraestrutura de TI, evitando interrupções nos serviços, garantindo a conformidade com as melhores práticas de segurança e assegurando o uso eficaz dos recursos em nuvem.

6.2. Catálogo de Serviços em nuvem

Um catálogo de serviços de computação em nuvem é um documento ou sistema que lista e descreve os diferentes serviços de computação em nuvem oferecidos por um provedor. O catálogo serve como uma referência para as organizações clientes entenderem as opções disponíveis, suas características, preços e condições de uso.

Em uma contratação, o catálogo de serviços a ser utilizado pode ser “fechado” ou “aberto”. Ao optar por um catálogo aberto, o órgão indica, no planejamento licitatório (Estudo Técnico Preliminar e Termo de Referência), quais serviços dos provedores de nuvem pretende utilizar, com base nos catálogos públicos dos provedores, mas não fica restrito àqueles serviços previstos no planejamento, podendo também utilizar novos serviços que venham a surgir durante a execução contratual ou variações de serviços existentes.

Por outro lado, ao decidir adotar um “catálogo fechado”, o órgão contratante deve definir, na fase de planejamento da licitação, um catálogo “fixo” que será mantido ao longo da execução contratual.[Item 18 do Acórdão nº 157/2024-TCU/Plenário] Isto é, a equipe de planejamento da licitação define exatamente quais serviços de nuvem serão utilizados ao longo da execução contratual.

No âmbito do SISP, que abrange os órgãos do Poder Executivo Federal, em regra deve-se utilizar catálogos fechados (definidos no planejamento da licitação). Segundo a Portaria SGD/MGI nº 5.950 /2023, “É vedada a vinculação direta a catálogo externo ao Termo de Referência.” Já conforme a IN

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SGD/ME nº 94/2022, em ser art. 5º, inciso X, é vedado “fazer referências, em edital ou em contrato, a regras externas de fabricantes, fornecedores ou prestadores de serviços que possam acarretar na alteração unilateral do contrato por parte da contratada”.

Com base nessas normas, os serviços de nuvem a serem utilizados seriam definidos em Edital e mantido ao longo da execução contratual. Nesse caso (utilização de catálogo fechado), sugere-se ponderar a utilização do catálogo padronizado[Item 4.1.g do Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 5.950/2023] no planejamento das contratações, ou seja, os serviços devem ser dispostos em uma lista que contenha todas as informações necessárias à identificação inequívoca de cada serviço. A depender das especificidades da demanda, pode ser necessária a elaboração de um catálogo único (o mesmo para qualquer provedor) ou de um multicatálogo (individualizados por provedor)[Item 17 do Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 5.950/2023].

Por outro lado, alguns órgãos têm optado por utilizar o modelo de catálogo aberto, a exemplo do TCU, CGU, CNJ[Edital do Pregão Eletrônico nº 26/2023-TCU (TCU/CGU/CNJ).] e AGU[Edital do Pregão Eletrônico nº 12/2023-AGU]. Destaca-se que, entre esses, a CGU e a AGU fazem parte do SISP e, ainda assim, optaram e justificaram a adoção de “catálogo aberto”. As contratações realizadas diretamente com o Serpro também se baseiam em catálogo aberto.

A contratação de provedores de nuvem por meio de um catálogo aberto permite que o órgão disponha de novos serviços ou atualização de serviços já existentes desde o momento que o provedor de nuvem os disponibiliza a seus clientes. Essa flexibilidade é fundamental para órgãos que planejam usar serviços de inteligência artificial, já que estes estão em um momento de acelerada evolução e aprimoramento, como se percebe com os reiterados lançamentos de novos modelos de IA generativa. Além disso, o catálogo aberto permite aproveitar as reduções de custos dos serviços de computação que naturalmente ocorrem com o passar do tempo.

Em relação à contratação conjunta do TCU/CGU/CNJ, o próprio TCU (no papel de controle externo) se pronunciou sobre o tema[Item 2.2 do Acórdão nº 157/2024-TCU-Plenário.]. A equipe de fiscalização observou que, devido à natureza dinâmica do catálogo de serviços aberto, havia o risco de se incorrer em uma indefinição do objeto e, em consequência, levar à burla ao processo licitatório, impactando na legalidade da contratação. Entre outros pontos, o que se destaca é que novos serviços podem ser substancialmente diferentes daqueles cujas especificações embasaram o planejamento e o orçamento da contratação, sem as análises detalhadas e a especificação de controles internos que são exigidas durante o planejamento de licitação para contratação de bens /serviços de TI *on-premises*, como a comparação com soluções de outros competidores, que podem apresentar menor custo total de propriedade, melhor custo-benefício ou melhor atendimento às necessidades da contratante.

Apesar disso, os órgãos participantes da licitação supracitada (TCU, CNJ e CGU) estabeleceram medidas (controles) para mitigar esse risco. Entre elas enfatizam-se as seguintes:

a. Utilização de *price list* que deve ser apresentada com a proposta pelo licitante a fim de delimitar os preços máximos a serem pagos por cada serviço de nuvem;
b. Análise de custo-benefício antes de cada provisionamento, detalhada em Ordem de Serviço;
c. Obrigatoriedade de se demonstrar, na ordem de serviço de cada novo provisionamento, alinhamento às necessidades, rastreabilidade (recursos consumidos para cada necessidade de negócio ou tecnológica) e responsabilidade pela aprovação, considerando o valor do provisionamento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.3. Marketplace d catálogo de serviços em nuvem

Marketplace, no contexto da computação em nuvem, é uma loja virtual operada por um provedor de nuvem que oferece acesso a *software* e serviços que são desenvolvidos por terceiros, se integram ou complementam as soluções disponibilizadas pelo provedor de nuvem[Item 2.1.v do Anexo I da Portaria SGD/MGI nº 5.950/2023.]; ou como a disponibilização de um catálogo digital de soluções de terceiros que podem ser encontradas, testadas e adquiridas por meio do portal disponibilizado pelos provedores de serviços em nuvem [Itens 126 e 127 do Acórdão nº 157/2024-TCU-Plenário]. Por exemplo, os *marketplaces* incluem soluções de Sistemas Operacionais, Segurança, Rede, Armazenamento, Análise de Dados e Desenvolvimento.

A incorporação de *marketplaces* em uma contratação de nuvem proporciona **acesso a um extenso portfólio de serviços** de diversos fornecedores, permitindo que as organizações escolham as opções que melhor atendem suas necessidades específicas, incluindo desde infraestrutura básica até soluções avançadas de *software* e de inteligência artificial. Além disso, a presença de múltiplos fornecedores promove a **concorrência**, ampliando as opções de serviços disponíveis às organizações clientes de serviços de nuvem. Os serviços adquiridos através de um *marketplace* são projetados para serem facilmente **integrados** com as soluções existentes, reduzindo a complexidade e o tempo necessário para implementar novas tecnologias.

No **catálogo fechado**, os serviços que o órgão pretende utilizar via *marketplace* devem constar no catálogo de serviço definido em Edital e estão sujeitos aos mesmos limites e regras de alteração e utilização aplicados aos demais serviços.

No **catálogo aberto**, os serviços prestados via *marketplace* podem estar previstos em um catálogo preliminar, ainda que exemplificativo ou com serviços mínimos obrigatórios. De qualquer forma, este formato permite maior liberdade na utilização dos serviços de terceiros e, como consequência, há alguns **riscos** associados, como:

a. a utilização de créditos de forma irrestrita, em soluções variadas no vasto portfólio de serviços no *marketplace*, aumenta o risco de se **provisionar serviços diferentes** dos que ensejaram a necessidade da contratação (planejados no ETP e no orçamento da contratação), podendo caracterizar indefinição do objeto e burla ao processo licitatório[Riscos apontados no Acórdão TCU nº 157/2024]; e
b. adquirir soluções por meio de *marketplace* sem o planejamento detalhado característico de uma licitação pública (uma vez que se trata de serviços de empresas distintas dos provedores), como a verificação por várias instâncias do órgão (áreas administrativa e jurídica) dos requisitos e da economicidade, acarreta risco de **aquisição de itens que não atendam às necessidades institucionais** ou possuam **custo-benefício inferior** a soluções de outros fornecedores.

Esses riscos podem gerar alguns **efeitos indesejados**, como o gasto acima do planejado, a aquisição de soluções que não atendam às necessidades do Senado e o não atendimento às normas e aos procedimentos licitatórios (indefinição do objeto, alteração unilateral pela contratada e referência a regra externa ao contrato).

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Assim, caso opte por utilizar serviços de *marketplace*, seja com catálogo aberto ou fechado, o órgão contratante deve implementar alguns **controles** para mitigar os riscos supracitados. Alguns exemplos que podem ser objeto consideração e avaliação, acompanhados das devidas justificativas, quando cabíveis, são:

a. estimar, no planejamento da contratação, volume máximo de créditos de *marketplace* em relação aos créditos normais (por exemplo, 15%);
b. prever um conjunto mínimo de serviços de *marketplace* que o provedor deve disponibilizar (quando se tratar de catálogo aberto);
c. estabelecer, em edital ou normativo interno, fluxo de aprovação prévia do gestor (e eventualmente outras alçadas de decisão) para utilização dos itens de *marketplace* em tempo de execução do contrato;
d. antes de cada provisionamento, realizar um planejamento específico, seguindo os modelos já utilizados na Administração Pública, que inclua análises de risco e economicidade, além de estudos de composição de preço, para comprovar a vantajosidade do consumo direto pelo *marketplace*;
e. executar as cargas de trabalho com serviços de *marketplace* somente nos casos em que o valor da ordem de serviço, se limite ao valor previsto para dispensa de licitação;

Estabelecer procedimentos administrativos (rito) similar ao de dispensa de licitação para utilização de serviços de *marketplace*, uma vez que o fornecedor (de fato) é distinto daqueles responsáveis pelo provimento dos serviços em nuvem.

6.4. Ordens de Serviço (OS)

Ordens de Serviço (OS) são mecanismos formais de comunicação a serem utilizados para a troca de informações entre o órgão contratante e a empresa contratada, visando ao adequado controle da execução contratual, devendo estabelecer os parâmetros necessários para cada requisição de serviço e seguir um fluxo de aprovação pré-determinado.

A gestão contratual baseada em OS promove a transparência e a prestação de contas, ao registrar e documentar todas as solicitações e aceite/recebimento de serviços, o que é essencial para assegurar a rastreabilidade dos recursos dispendidos em decorrência do contrato.

Considerando a ampla variedade de serviços disponíveis em uma plataforma de nuvem e as múltiplas possibilidades de soluções possíveis de serem construídas a partir desses serviços, é essencial estabelecer controles específicos para as ordens de serviço desse tipo de contrato. Com base na Portaria SGD e no Acórdão TCU nº 157/2024, elenca-se alguns itens essenciais para garantir que se registre e justifique as necessidades de negócio de cada provisionamento e haja rastreabilidade entre os créditos consumidos e essas necessidades. Assim, o órgão contratante pode avaliar a previsão dos seguintes controles relacionados às Ordens de Serviço (OS):

a. No Termo de Referência (TR), estabelecer que cada provisionamento deve ser realizado por meio de OS que contenha, além dos elementos comuns às OS de outros tipos de contratos:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

i. justificativa dos parâmetros utilizados na OS (tipos de recursos computacionais, modalidades de fornecimento, duração da alocação dos recursos, capacidade dos recursos);
ii. análise de custo-benefício da OS com o enfoque na justificativa da economicidade -e efetividade dos recursos/serviços escolhidos.

b. Na "Estratégia de Uso de Serviços de Nuvem" ou em normativo interno específico, estabelecer alçadas de decisão para aprovação de cada provisionamento por autoridade competente, considerando os custos iniciais e mensais do provisionamento;
c. Na abertura da OS, indicar uso de "tags"[A utilização de "*tags*" nos recursos de nuvem é essencial para gestão e controle do uso de serviços. Essas *tags* adicionam metadados específicos para cada recurso provisionado na nuvem, permitindo categorizar cada um dos recursos utilizados, dando visibilidade quanto a alocação de custos, relacionamento entre componentes, entre outros.] na plataforma de nuvem para identificação de quais recursos estarão associados àquela OS ou projeto;
d. No fechamento da OS (aceite ou recebimento dos serviços), verificar a adequação dos valores faturados, considerando:
    i. os preços dos serviços consumidos devem estar compatíveis e atualizados com os preços das calculadoras dos provedores (catálogos públicos), limitados à "price list" tida como referência para o contrato;
    ii. descontos aplicados por descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) previstos;
e. Durante a fiscalização contratual, dispor de mecanismos próprios de controle dos volumes (créditos) consumidos, evitando-se a aferição baseada exclusivamente em relatório produzido pela própria contratada. Exemplos:
    i. Exigir que o broker disponha de ferramentas de gestão multinuvem como VMWare CloudHealth, que forneça evidências rastreáveis que comprovem os volumes consumidos;
    ii. Utilizar ferramentas de acompanhamento do consumo dos serviços disponibilizadas diretamente pelos provedores (e.g. AWS Cost Explorer e Microsoft Cost Management).

6.5. Vigência do contrato

A depender das justificativas técnicas e da avaliação pelos órgãos instrutórios competentes, a contratação de serviços de computação em nuvem pode ser considerada de natureza contínua e, assim, de acordo com a nova Lei de Licitações e Contratos (Lei nº 14.133/2021), em seu art. 107, pode ter uma vigência máxima de 10 anos (considerando as eventuais prorrogações).

A "natureza contínua" pode ser decorrente da necessidade permanente de utilização dos serviços providos neste tipo de contratação, a exemplo de armazenamento de dados, hospedagem de aplicações e processamento de informações, que são necessários de forma constante para assegurar a eficiência e a continuidade das operações governamentais.

Além disso, pode ser analisada a possibilidade de se definir uma vigência inicial maior que os 12 (doze) meses habituais. Diversos órgãos adotam vigências iniciais de 24 meses ou mais para contratação de serviços de TI de maior complexidade, que requerem um período inicial de adaptação, levando, em alguns casos, meses até que se consiga utilizar todo o quantitativo /potencial contratado.

TCU, CGU e CNJ[TCU – Pregão eletrônico nº 26/2023 - Ata de Registro de Preços nº 3/2023.], em recente contratação conjunta de serviços de nuvem, definiram a vigência inicial do contrato de 30 (trinta) meses. A Procergs[Pregão Eletrônico nº 37/2022 - Procergs], em contratação conjunta com outras

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

empresas públicas de TI estaduais, definiu a vigência inicial do contrato em 36 (trinta e seis) meses. As justificativas utilizadas foram as seguintes:

a. Uma vez contratado esse tipo de serviço e iniciado seu efetivo uso, suas funcionalidades passarão a compor as soluções computacionais do órgão contratante, e, por isso, é provável que sua descontinuidade (caso não planejada com longa antecedência) cause prejuízos operacionais e descontinuidade de serviços e processos de trabalho essenciais ao funcionamento do órgão;
b. Existe franca tendência de ampliação dos serviços e informações a serem disponibilizadas por intermédio de nuvens públicas nos próximos anos;
c. A renovação contratual em períodos de 12 meses iria gerar desnecessário ônus administrativo e financeiro, assim como riscos de descontinuidade na prestação dos serviços, caso ocorra algum atraso ou dificuldade na renovação;
d. Permitir que o período contratual acomode o processo de migração, configuração, estabilização e disponibilização dos serviços em nuvem, além da utilização plena dos serviços contratados.

6.6. Instrumentos de Medição de Resultados (IMR)

Instrumentos de Medição de Resultado (IMR), também chamados de níveis mínimos de serviços (NMS), são mecanismos que definem objetivamente os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento. No Senado[Conforme Ato da Diretoria-Geral nº 14/2022, que estabelece, internamente, atribuições e procedimentos de licitações e contratos administrativos], é de responsabilidade do órgão técnico da contratação a definição dos IMR no Termo de Referência, devendo ser observadas as seguintes diretrizes:

a. devem ser consideradas as atividades mais relevantes ou críticas que impliquem na qualidade da prestação dos serviços e nos resultados esperados;
b. os indicadores mínimos de desempenho deverão ser objetivamente mensuráveis e compreensíveis, de preferência facilmente coletáveis, relevantes e adequados à natureza e características do serviço;
c. deve-se evitar indicadores complexos ou sobrepostos.

Em se tratando de serviços de computação em nuvem, recomenda-se que as aferições sejam por meio de ferramenta automatizada, de modo a otimizar a rotina de fiscalização do contrato. Também é necessário garantir que o órgão tenha meios próprios de obter essas informações, evitando aferições baseadas exclusivamente em dados fornecidos pela própria contratada.

A Portaria SGD/MGI nº 5.950/2023 [Seção 10 do anexo I da Portaria SGD/MGI nº 5.950/2023] apresenta uma lista exemplificativa de indicadores aplicáveis nas contratações de serviços de computação em nuvem:

a. Indicador de Atraso na Entrega (IAE): garantir a entrega dos produtos ou serviços constantes nas OS dentro do prazo previsto;
b. Indicador de Chamados atendidos dentro do Prazo (ICP): Assegurar que os chamados de suporte técnico estejam dentro do prazo, do início ao fim do atendimento;
c. Indicador de Disponibilidade de Serviço (IDS): percentual de tempo que se espera que serviço de nuvem pública esteja em funcionamento;
d. Indicador de Eficácia no tratamento de Chamados, Requisições ou Incidentes (IECRI): Apurar a eficácia da contratada na resolução de chamados sem a necessidade de reabertura (solucionados na demanda original).

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Além desses, a referida Portaria contém também IMR relacionados a serviços complementares à operação de nuvem, incluindo indicadores de conformidade dos serviços de operação e gerenciamento dos recursos de nuvem e indicadores de tempestividade e efetividade dos serviços de migração de instâncias computacionais. A título de exemplo, a contratação da AGU[Pregão Eletrônico nº 12/2023 - AGU.] e da Procergs [Pregão Eletrônico nº 37/2022 - Procergs] utilizaram esses indicadores previstos na mencionada Portaria.

Já na contratação conjunta do TCU, CGU e CNJ[Pregão Eletrônico nº 26/2023 - TCU / Ata de Registro de Preços nº 3/2023], ao invés de definir uma lista própria de indicadores (como é usual), referenciaram-se os níveis de serviço publicados nos sites oficiais de cada provedor (Amazon AWS [Níveis de serviço para a plataforma *Amazon AWS*: https://aws.amazon.com/pt/legal/service-level-agreements/] e Microsoft Azure[Níveis de serviço para a plataforma *Microsoft Azure*: https://azure.microsoft.com/pt-br/support/legal/sla/]), indicando ainda que a aferição e apuração dos descontos por descumprimento dos NMS seria feita conforme a categorização já definida pelos provedores.

13. Análise comparativa de soluções

Consta da seção "**Levantamento de soluções"** disponíveis no mercado para o atendimento à demanda e avaliação circunstanciada de cada uma delas.

14. Registro de soluções consideradas inviáveis

Contratação de soluções de inovação ou serviço de pesquisa e desenvolvimento

Descarta-se essa opção porque entende-se que a natureza da demanda, a de prover o órgão de tecnologia em nuvem, não se enquadra nas modalidades comuns de contratação, como a "Encomenda Tecnológica (ETEC)"[1] e o "Contrato Público de Solução Inovadora (CPSI)[2]", em que se apresenta um problema para o mercado e realiza-se um chamamento público para identificar potenciais interessados em investir no desenvolvimento de uma solução específica.

[1] Instituído pela Lei nº 10.973/2004 (Lei de Inovação), alterada pela Lei 13.243/2016 e regulamentada pelo Decreto 9.283/2018.

[2] Instituído pela Lei Complementar no 182/2021 (Marco Legal das Startups).

15. Análise comparativa de custos (TCO)

As possíveis diferenças entre custos das alternativas envolvem o preço dos diferentes provedores de infraestrutura em nuvem. Essas diferenças, no entanto, serão abarcadas nas propostas dos brokers, que deverão apresentar o menor custo global para prover USIN e serviços referentes a todos os provedores exigidos no certame. Não é o caso de comparar custos entre serviços em nuvem e equipamentos de GPU local ou de solução monocloud

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

porque resta demonstrado neste ETP que GPUs e soluções baseadas em uma única nuvem pública não atendem aos requisitos apresentados. Da mesma forma, não é o caso de comparar custos entre serviços em nuvem e onpremisses porque o objetivo da contratação é prover alternativas complementares às soluções onpremises existentes.

16. Descrição da solução de TIC a ser contratada

Aquisição de Unidades de Serviços Técnicos de Intermediação para Nuvem Pública (USIN) e de Horas de Serviços Técnicos (HST) para prestação de serviços técnicos especializados de natureza contínua na área de Tecnologia da Informação (TI) sem compromisso de consumo mínimo.

1. ANÁLISE DE ALTERNATIVAS

No contexto da seleção de uma plataforma de nuvem pública para o Senado Federal, foram avaliadas as principais opções disponíveis no mercado: Amazon Web Services (AWS), Microsoft Azure, Google Cloud Platform (GCP), Oracle Cloud Infrastructure (OCI), Contratação de Broker de mercado, Contratação direta do Serpro, Contratação de soluções via leis de inovação, e aquisição direta de equipamentos com GPU.

A contratação de soluções via leis de inovação não se aplica ao caso concreto em que se deseja munir o órgão de infraestrutura para projetos diversos.

A contratação de GPU se mostra limitante em termos de possibilidades e não são suficientes para atender às necessidades gerais de computação em nuvem para os projetos de IA, ciência e engenharia de dados.

A adoção de brokers multicloud, tanto de mercado quanto por meio do Serpro, configura uma estratégia recorrente na administração pública para viabilizar infraestruturas em nuvem. Esse modelo multicloud auxilia na otimização de custos ao permitir a seleção do provedor mais apropriado para cada demanda, além de fomentar concorrência saudável entre fornecedores, resultando potencialmente em melhores condições técnicas. Ademais, a diversificação de provedores desempenha papel fundamental na mitigação dos riscos de dependência de um único fornecedor, possibilitando a continuidade dos negócios por meio da transferência ou distribuição de cargas de trabalho conforme necessário. Para garantir esse grau de flexibilidade, é essencial assegurar, desde o início, um nível mínimo de compatibilidade técnica e portabilidade entre as diferentes tecnologias dos provedores e as dos datacenters físicos atuais. Dessa forma, a instituição obtém maior resiliência operacional, melhores condições de negociação e maior segurança, ao não concentrar recursos críticos em um único prestador de serviços. A abordagem multicloud também fortalece a proteção dos dados institucionais, pois, ao distribuir cargas de trabalho entre múltiplas plataformas, torna-se viável aprimorar desempenho, disponibilidade e redução de custos, além de atender, de maneira mais adequada, aos requisitos de compliance e governança. A computação em nuvem segue modelos de contratação flexíveis, com pagamento conforme o uso (pay-as-you-go), o que permite que a instituição, à medida que desenvolve maturidade na gestão de serviços em nuvem, expanda seu portfólio para incluir novos fornecedores. Nesse contexto, o uso de múltiplas nuvens não apenas reduz riscos de segurança da

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

informação, mas também possibilita a adoção de uma política específica para serviços de TI baseados em multicloud. Entretanto, convém evitar a contratação de um número excessivo de provedores, pois isso poderia elevar consideravelmente a complexidade operacional e cognitiva, exigindo equipes mais abrangentemente treinadas para diferentes plataformas. Por esse motivo, recomenda-se que o contrato inicial contemple, no mínimo, dois provedores, sem a obrigação de incluir mais do que isso. Caso surja a necessidade, o broker poderá posteriormente homologar novos fornecedores, seguindo critérios previamente definidos em contrato. Em suma, a estratégia multicloud deve contar com no mínimo dois provedores, assegurando-se o mais alto grau de compatibilidade possível entre as tecnologias empregadas.

Tendo em vista que a computação em nuvem representa uma mudança de paradigma no modelo de computação atualmente adotado na Casa, que é em sua maioria *on premise,* e que o corpo de servidores do Senado Federal atualmente não possui experiência significativa com esse novo paradigma e nessas tecnologias, entende-se, que a exemplo de outros órgãos, o Senado Federal deve contratar esses serviços nos moldes propostos neste estudo e em linha com o estudo realizado pela Auditoria, incluindo, não apenas os serviços de nuvem, mas também os serviços profissionais relevantes e necessários para uma implantação e operação segura de recursos em nuvem.

Dessa forma, propõe-se a adoção inicial de um único broker de nuvem, com acesso a no mínimo dois provedores, com serviços técnicos especializados e de suporte técnico.

Isso vem ao encontro de uma primeira fase do processo de definição de estratégia de longo prazo para uso da nuvem, ao mesmo tempo em que potencializa os resultados de forma e permitir acesso aos melhores serviço disponíveis. Esse caminho é importante para capacitar a equipe, validar conceitos e práticas, estabelecer padrões operacionais que serão valiosos em futuras expansões ou migrações. Essa escolha também levou em consideração:

a. O fato de o Senado não ter histórico e experiência significativa no uso de serviços em nuvem, e por isso é importante começar utilizando o modelo já adotado com sucesso em outros órgãos da administração pública;
b. O broker absorve a complexidade da contratação de múltiplos provedores e alia no contrato sua experiência em gestão de serviços em nuvem;
c. A possibilidade de contratar serviços de mais de um provedor de nuvem, por meio de um broker, permite o uso das melhores ferramentas disponíveis, bem como reduz riscos. Assim, se o serviço em nuvem ora em uso não estiver desempenhando de forma satisfatória, é possível transferir esse serviço a outro provedor de forma ágil e dentro da abrangência do mesmo contrato;
d. Menos riscos técnicos e operacionais são aplicáveis com um único broker para os serviços em nuvem, sejam os de utilização de recursos em nuvem, sejam de prestação de serviços especializados.

2. INDICAÇÃO DO MODELO DE CONTRATAÇÃO

Portanto, passa-se à opção de uma contratação de uma empresa broker com múltiplas nuvens, garantindo que não haverá exclusividade ou dependência de um único provedor de serviços necessariamente.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Os provedores de nuvem em si não são contratados diretamente, mas sim por meio de um integrador, parceiro técnico, ou broker, com um contrato especializado. Assim, é possível usar o que cada provedor oferecer de melhor.

Por exemplo, a Oracle Cloud pode oferecer vantagens em ambientes que exijam alto desempenho em bancos de dados e aplicações empresariais específicas; contudo, pode não possuir a mesma abrangência de serviços de Inteligência Artificial, nem a integração nativa com o ecossistema tecnológico já estabelecido na instituição de outros provedores de nuvem, como a AWS, Google Cloud e Microsoft Azure.

Nesse sentido, cabe ressaltar algumas características dos provedores de nuvem que poderão fazer parte do rol de provedores a serem utilizados por intermédio do Broker:

a. O Senado já tem serviços em nuvem privada da Oracle, instalada nos datacenters físicos, a possibilidade de expandir esses serviços para a nuvem pode ampliar a segurança e robustez das aplicações críticas do Senado Federal;
b. A AWS é reconhecida por sua ampla gama de serviços e liderança no setor de computação em nuvem, tendo sido pioneira no setor, oferecendo soluções robustas em Inteligência Artificial, Engenharia e Ciência de Dados;
c. Embora limitado, o Prodasen dispõe de pessoal próprio com conhecimentos ao menos básicos em Azure, AWS e Oracle Cloud;
d. O Google Cloud destaca-se pela inovação em tecnologias de machine learning e análise de big data;
e. A Azure, sendo parte do ecossistema Microsoft, integra-se de forma nativa com as tecnologias já utilizadas pela instituição, como a plataforma Office 365, Active Directory, Sharepoint, Microsoft Teams, entre outros, facilitando a interoperabilidade e reduzindo a complexidade de implementação. Além disso, **há atualmente sistemas em produção usando a API do ChatGPT da OpenAI, presente exclusivamente na nuvem da Microsoft Azure, conforme listados na seção 2.6.** A escolha desse framework se deu em razão das vantagens técnicas dessa plataforma sobre seus competidores à época, entre as quais destacam-se:

    i. um dos primeiros a serem disponibilizados para acesso público por serviço a custo acessível;
    ii. apresentar uma posição entre os melhores modelos de LLM.

Considerando a contratação ideal de dois provedores, e os usos atuais mencionados sobre as tecnologias e presentes apenas na nuvem Microsoft Azure, e dos investimentos já realizados em treinamento e experiência da equipe técnica, sugere-se que este provedor seja nomeado especificamente, e que o outro provedor, e futuros outros, sejam selecionados a partir de critérios objetivos, conforme ANEXO VI.

A inclusão inicial do Azure na lista obrigatória de provedores a constarem do portifólio do contrato facilita a integração com os sistemas existentes, enquanto mantém aberta a possibilidade de incorporar novas soluções e fornecedores conforme as necessidades e oportunidades se apresentem. Dessa forma, assegura-se que a instituição esteja bem-posicionada para aproveitar os avanços em inteligência artificial, engenharia e ciência de dados e outras áreas emergentes, sem comprometer a segurança, a eficiência ou a soberania dos dados. Além do mais, a indicação da Azure especificamente não garante que as cargas de trabalho, e o respectivo consumo de créditos, sejam de fato realizados nesse provedor, uma vez que todas as implantações devem ser

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

precedidas de rigorosos estudos comparativos consolidados no Projeto de Arquitetura, conforme seção 5.5.

Dessa forma, iniciar um contrato em nuvem com múltiplos provedores, sendo um deles o único que oferece as APIs necessárias hoje, não exigiria a migração os sistemas atuais baseados na tecnologia da OpenAI, mas permitiria a escolha de outras soluções igualmente hábeis para executar os novos projetos que tenham outras necessidades específicas.

Especificamente quanto ao critério de indicação da marca previsto nas alíneas do inciso I do art. 41 da Lei de Licitações e Contratos (Lei nº 14.133/2021), além dos argumentos já apresentados, acrescenta-se que a nuvem Microsoft Azure:

a. alínea b “em decorrência da necessidade de manter a compatibilidade com plataformas e padrões já adotados pela Administração”: a infraestrutura da Microsoft Azure mantém a padronização dos investimentos em treinamento e experiência da equipe técnica;
b. alínea c “quando determinada marca ou modelo comercializados por mais de um fornecedor forem os únicos capazes de atender às necessidades do contratante”: é a única que atualmente oferece os serviços de IA da OpenAI e do ChatGPT, atualmente utilizados nos projetos de IA baseados em RAG e inteligência artificial generativa da Casa. A adaptação para outros provedores de nuvem exigiria retrabalho e novos investimentos durante a execução contratual.

3. REQUISITOS TÉCNICOS DA SOLUÇÃO

A solução refere-se à reserva de uso para utilização de infraestrutura, plataforma e dos serviços em nuvem computacional com pagamento exclusivamente por uso, sem definição de consumo mínimo, na forma de Unidades de Serviços Técnicos de Intermediação para Nuvem Pública (USIN) e de Horas de serviços técnicos para prestação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI).

a. Definição de uso exclusivamente do catálogo público, ao preço público, ou inferior;
b. No caso de itens do *marketplace*, uso exclusivo de serviços do próprio provedor, de softwares livres ou outros que não impliquem em majoração do valor final da unidade de pagamento;
c. Definição do preço da USIN no início do contrato e manutenção, ou redução, conforme o uso;
d. Para os itens incluídos no catálogo após o início do contrato, definição do preço máximo no primeiro uso;
e. Prestação de suporte técnico pelo provedor da nuvem;
f. A unidade de 1 crédito em nuvem (USIN) é definido como o valor de 1 dólar americano (US$);
g. A unidade de intermediação em nuvem é um multiplicador sobre o crédito em nuvem, e incorpora todos os custos, impostos, câmbio e lucro do fornecedor intermediador;
h. Estrutura exclusiva de contas no provedor de nuvem em nome do órgão contratante, por meio das quais os serviços serão provisionados[Seção 10 do anexo I da Portaria SGD/MGI nº 5.950 /2023].
    a. o órgão deve poder gerenciar as próprias identidades, inclusive criação, atualização, exclusão e suspensão no ambiente fornecido pelo provedor de serviço de nuvem[Inciso II do art. 20 da IN GSI/PR nº 5/2021].
    b. As credenciais das contas principais (*master account*) devem ser de posse compartilhada entre a contratante e a contratada (em regime de dupla custódia), tendo o órgão contratante acesso completo à *master account* com exceção da console de

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

faturamento (*billing console*) e a empresa contratada tem acesso somente à console de faturamento[Boa prática observada na contratação conjunta doo TCU/CGU/CNJ – Pregão Eletrônico nº 26/2023-TCU].

j. As credenciais das contas vinculadas (*linked account* ou *subscription*) devem ser de posse exclusiva do órgão contratante
k. Contratação por prazo de 24 meses, renováveis por iguais períodos por até 10 anos
l. Definição de política de ordem de serviços
m. Uso de indicadores das próprias nuvens, a exemplo do TR do TCU
n. Devem estar no rol de provedores do Broker, minimamente, a Microsoft Azure e outro compatível que permita migração e interoperabilidade;
o. Os provedores não nomeados devem atender os requisitos técnicos para homologação de provedor, conforme ANEXO VI.

4. SERVIÇOS TÉCNICOS

Em uma contratação de intermediação de serviços de nuvem, além da aquisição das unidades de serviço de intermediação de nuvem (créditos de nuvem), relacionadas à utilização em si dos serviços dos provedores, pode haver a necessidade de contratação de serviços complementares. Esses serviços colaboram para a gestão do ecossistema de nuvem e podem incluir **suporte técnico, serviços de operação e administração do ambiente de nuvem, serviços técnicos-especializados**, **migração de instâncias computacionais, planejamento e arquitetura de nuvem** e **treinamentos**.

São exemplos de serviços técnicos a serem solicitados, mas não limitados, a:

a. prestar suporte técnico especializados aos produtos e soluções dos provedores;
b. elaborar projetos de arquitetura;
c. gerenciar serviços, computadores, instâncias, banco de dados e outros recursos tecnológicos em nuvem relacionados, incluindo provisionamento, descomissionamento, não se confundindo com a intermediação dos recursos tecnológicos do provedor, ressalvados aqueles recursos utilizados exclusivamente para o serviço de gerenciamento, que deverão ser prestados sem ônus adicional;
d. gerenciar, provisionar, descomissionar, alterar, monitorar ou otimizar serviços, computadores, instâncias, banco de dados e outros recursos tecnológicos em nuvem relacionados;
e. gerenciar, provisionar, descomissionar, alterar, monitorar ou otimizar serviços, computadores, instâncias, banco de dados e outros recursos tecnológicos em nuvem relacionados;
f. migrar serviços, soluções, bancos de dados, sistemas e qualquer outro item relacionado entre diferentes datacenters, seja de, ou para o datacenter local ou em nuvem, ou mesmo entre diferentes provedores;
g. realizar diagnóstico, planejamento, avaliação, preparação dos ambientes, backup, criação de condição de retorno em caso de falha, testes, correções de erro e estabilização do ambiente.
h. realizar treinamentos;
i. realizar prospecção de soluções.

Deverá haver um volume de Horas de serviços técnicos (HST) para utilização em atividades de alta complexidade não inclusas nos demais serviços.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Os serviços podem ser prestados tanto pelo broker, como diretamente pelo provedor, por intermédio do broker. Como pode haver significativa diferença de custos entre quem presta os serviços, é razoável definir duas unidades diferentes de mensuração, uma para indicar as horas prestadas pela equipe do broker (HSTb), e aquelas prestadas pelos provedores de nuvem (HSTp), considerando as peculiaridades de precificação de cada um.

A execução de serviços técnicos especializados deverá ser precedida pela elaboração de um plano de trabalho ou de um plano de arquitetura, elaborado pelo Broker e seus parceiros, sem ônus, a ser elaborado em um prazo máximo de até 10 dias úteis contados a partir da reunião de alinhamento. Esta, por sua vez, deverá ser dar em até 2 dias úteis após a solicitação por parte do Senado.

A autorização para a execução de um serviço de serviços técnicos especializados depende de formalização por meio de Ordem de Serviço nos termos do item 6.

5. SUPORTE TÉCNICO

O suporte técnico pode ser prestador tanto pelo broker, como pelo provedor.

5.1. Suporte Técnico do broker

Em relação ao suporte técnico básico, este deverá ser prestado pelo broker, nas seguintes condições. A CONTRATADA deverá prestar esclarecimentos técnicos sobre a execução dos serviços sempre que solicitado pelo Senado no prazo de até 2 horas comerciais com, no mínimo as seguintes características mínimas:

1. Manter central de atendimento em língua portuguesa para abertura de chamados no regime 7x24 para atendimento de solicitações de suporte técnico. Deverá ser acessível por meio de ligação gratuita (0800) ou em número com DDD 61 (ligação local em Brasília). Adicionalmente, deverá manter sistema para abertura e acompanhamento eletrônico de chamados pela Internet.
2. Deve seguir, em suas orientações, as práticas recomendadas pelos provedores para redução de custos, aumento de desempenho e de tolerância a falhas, garantindo a melhor segurança possível.

O suporte técnico do broker deve ser provido sem ônus.

5.2. Suporte Técnico do provedor

Trata-se do suporte técnico aos produtos oferecidos diretamente pelo provedor em nuvem, exposto no catálogo com o nível de suporte técnico em nível empresarial no *tier* equivalente ou superior ao plano Microsoft Azure em nível Enterprise (https://azure.microsoft.com/pt-br/support/plans/). A remuneração deverá ser realizada por meio das unidades de serviço, USIN, terá as seguintes condições mínimas de atendimento:

1. Tempo máximo de atendimento: 1 hora para solicitações de alta criticidade;
2. Orientações gerais: tempo máximo de 24 horas;
3. Sistema afetado: tempo máximo de 12 horas;
4. Sistema de produção afetado: tempo máximo de 4 horas;
5. Sistema de produção interrompido por falha: tempo máximo de 1 hora.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6. SERVIÇOS DE INTERCONEXÃO DE REDES

Com a intensificação de serviços em nuvem, pode ser necessária a existência de meios de interconexão com requerimentos específicos largura de banda, latência máxima e *jitter[Jitter* é uma medida que avalia a variação estatística do tempo de resposta (latência) de uma interconexão de redes*]* mínimo de forma a trazer padrões de desempenho adequado aos serviços em nuvem que dependam de serviços hospedados nos Datacenters próprios ou cujos usuários se encontrem na rede local do Senado Federal.

Inicialmente, o Senado deverá se utilizar dos links de Internet de uso geral para a construção de sua interconexão com as nuvens, por meio de redes privadas virtuais, VPNs, conforme a necessidade. No futuro, contudo, pode ser necessário a segregação dessas interconexões em links de acesso próprio, como já foi feito por outras instituições públicas que levaram para a nuvem relevante parcela de suas necessidades computacionais. A futura contratação é mencionada na seção "Contratações correlatas ou interdependentes".

7. PROJETO DE ARQUITETURA

A implementação de um novo sistema ou serviço em nuvem deverá ser precedida de projeto de arquitetura. A critério da contratante, ele deverá ser elaborado pelo Broker sem ônus em um prazo máximo de até 10 dias úteis contados a partir da reunião de alinhamento, que ocorrerá em até 2 dias úteis após a solicitação por parte do Senado.

O projeto de arquitetura terá, entre outras, as seguintes informações:

a. Descrição detalhada da demanda;
b. Arquitetura proposta para implantação do serviço;
c. Descrição de eventuais necessidades ou oportunidade de uso de recursos de múltiplos provedores para a execução do objetivo;
d. Identificação das cargas de trabalho e recursos computacionais requeridos;
e. Descrição de restrições, dependências e quaisquer informações relevantes;
f. Considerações de segurança da informação, backup, recuperação de desastres, privacidade e resiliência;
g. Plano de implantação, sustentação, migração e de retorno da nuvem, contendo os marcos temporais estimados, quando for o caso;
h. Prazo para entrega dos serviços em ambientes intermediários de preparação, e em condições de operação em produção, de cada uma das soluções candidatas;
i. Orçamento detalhado dos serviços, estimados em USIN e HST, que serão usados do broker e do provedor para a implementação e operação do serviço.

No caso de mais de um provedor de nuvem habilitados a prestar os serviços, apresentar respectivos produtos e custos mensais e de implantação, comparando as soluções. Da mesma forma, apresentar a justificativa no caso de algum dos provedores de nuvem habilitados não serem adequados, recomendados ou tecnicamente viáveis para implantação da solução.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

O Senado poderá, caso entenda necessário, propor ao Broker ajustes ao projeto de arquitetura. O plano só deverá ser implementado após aceite formal do Senado.

A contratante também poderá solicitar projetos de arquitetura ou recomendações técnicas para os provedores individualmente, desde que sem ônus, em prazos a serem definidos pontualmente.

Uma vez implantado o projeto em nuvem deverá ser possível:

a. Criação de cotas que limitem o consumo de recursos de acordo com as necessidades do Senado Federal de forma a evitar gastos excessivos;
b. Permitir o gerenciamento de capacidade das cargas de trabalho com antecedência, de forma a evitar limitação inesperada do consumo de recursos;
c. Prever mecanismo de controle de custos por meio de alertas diante do atingimento de limites configuráveis;
d. Adotar padrões adequados de segurança, incluindo controle de acesso; logs de operação e auditoria, gestão de identidades, segmentação de redes, em linha com os recomendados pelos respectivos provedores.

8. ORDENS DE SERVIÇO

A execução dos serviços deverá respeitar as normas vigentes no Senado Federal e ser precedida por Ordem de Serviço, aprovada pelo Prodasen, ou seus delegados. As ordens de serviço seguem o proposto pelo art. 32 da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022[Disponível em https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/instrucao-normativa-sgd-me-no-94-de-23-de-dezembro-de-2022].

As Ordens de Serviços devem indicar, pelo menos:

a. a definição e a especificação dos serviços a serem realizados ou bens a serem fornecidos;
b. o volume estimado de serviços a serem realizados ou a quantidade de bens a serem fornecidos segundo as métricas definidas em contrato;
c. o cronograma de realização dos serviços ou entrega dos bens, incluídas todas as tarefas significativas e seus respectivos prazos;
d. a identificação dos responsáveis pela solicitação na Área Requisitante da solução;
e. a área responsável por receber e validar o serviço a ser entregue.

No caso de implantação de recursos em nuvem, adicionalmente:

a. Plano de arquitetura;
b. Papeis técnicos responsáveis pela aplicação referentes à implantação, operação e consumo, de forma a apoiar a fiscalização do contrato;
c. Justificativa pela adoção da solução, incluindo os estudos técnico preliminares que subsidiam sua escolha dentre as demais opções possíveis ;
d. Previsão de gastos de implantação e operação com serviços técnicos especializados, uso de serviços em nuvem;
e. Políticas de backup;
f. Considerações de segurança da informação;

No caso de contratação de serviços técnicos especializados, adicionalmente:

a. Plano de trabalho.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

No caso de Projetos de Arquitetura, adicionalmente:

a. Descrição da demanda;

9. PAPEIS DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

Em tempo de execução do contrato, os seguintes papeis devem ser executados por serviços das coordenações especializadas da Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen, órgão técnico deste ETP:

a. **Diretoria do Prodasen (PRDSTI)**: dirige, facilita e controla a execução do contrato
   i. Definir alçadas e autorizar investimentos e ordens de serviço;
   ii. Aprovar normas sobre os serviços de nuvem;
   iii. Dirigir e coordenar as demais unidades;
   iv. Controlar os custos;
b. **Coordenação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (COINTI)**: provê a infraestrutura em nuvem como um ativo complementar à infraestrutura local
   i. Fiscalizar o contrato e respectivos custos dos provedores, com o auxílio das unidades técnicas responsáveis por cada serviço em nuvem;
   ii. Administrar integrações, conectividade e segurança;
   iii. Operar a infraestrutura em nuvem e as soluções implantadas;
c. **Núcleo de Qualidade e Padronização de Processos e Produtos de Software (NQPPPS)**: padroniza, facilita e otimiza o uso das infraestruturas
   i. Define Padrões, melhores práticas, restrições sobre regiões e conformidade;
   ii. Gerencia serviços compartilhados entre várias soluções, integração e CI/CD;
   iii. Presta serviços de consultoria e suporte complementarmente ao suporte da nuvem;
   iv. Opera a infraestrutura compartilhada
d. **Coordenação de Soluções de Tecnologia da Informação Corporativa (COSTIC)** e **Coordenação de Informática Legislativa e Parlamentar (COLEP) e demais unidades de solução usuárias dos serviços em nuvem**: apresentam o investimento nas infraestruturas como valor para o negócio
   i. Apoiam o fiscal do contrato no que diz respeito ao controle de qualidade e custos de consumo de serviços de inteligência artificial dos provedores;
   ii. Analisam problemas de negócio;
   iii. Exploram, arquitetam, desenvolvem e entregam e aperfeiçoam soluções de negócio;
   iv. Realizam *devops* em colaboração com NQPPPS e COINTI.

17. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R$): 30.489.821,10

A estimativa de preços inicial para a USIN foi realizada a partir de contrato semelhante registrado na Ata de Registro de Preços nº 3/2023 SEGEDAM do Pregão nº 26/2023 do Tribunal de Contas da União, firmado com a CLARO S.A., CNPJ 40.432.544/0001-47**.**

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Considerando o quantitativo previsto na Seção "Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços" e o valor de USIN indicado na Ata de Registro de Preço do contrato do TCU, atualizado conforme a variação do dólar PTAX em 14/02/2025, a R$ 5,73, com uma majoração estimada em 10%, totalizando R$ 6,21, temos o seguinte quadro com o valor estimado desta contratação:

	Descrição	Tipo/Unidade	Quantidade mensal estimada de USIN (A)	Quantidade de meses contratado (B)	Quantidade total estimada (C) = (A) x (B)	Valor unitário estimado da (R$) (D)	Valor mensal estimado (R$) (E) = (A) x (D)	Valor total estimado (R$) (F) = (C x D)	CATSER
	Serviços de computação em nuvem	USIN para serviços técnicos	135.000	24	3.240.000	R$ 6,31	R$ 837.000,00	R$ 20.444.400	26050
		USIN para suporte técnico do broker (+10%)	13.500	24	324.000	R$ 6,31	R$ 83.700,00	R$ 2.044.440	
		Total	**164.524**	**24**	**3.948.576**	**R$ 6,31**	**R$ 920.417,21**	**R$ 22.488.840**	
	Horas de Serviços Técnicos Especializados do Broker	HSTb	125	24	3.000	R$ 1.280,16	R$ 160.019,62	R$ 3.840.470,97	27332
	Horas de Serviços Técnicos Especializados do Provedor	Horas de Serviços Técnicos Especializados do Provedor - HSTp	83	24	2.000	R$ 2.080,26	R$ 173.354,59	R$ 4.160.510,21	
Horas de serviços especializados			**208**	**24**	**5.000**	**1.600,20**	**333.374,22** [LC1] [LC2]	**R$ 8.000.981,18**	
VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO				**24**			**R$ 1.253.791,43**	**R$ 30.489.821,18**	

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

18. Justificativa técnica da escolha da solução

Conta na seção "**Descrição da solução de TIC a ser contratada**".

19. Justificativa econômica da escolha da solução

Não é o caso, uma vez que não há alternativas técnicas viáveis além daquela apresentada na seção “**Análise comparativa de custos (TCO)**”.

20. Benefícios a serem alcançados com a contratação

A adoção de uma plataforma de nuvem pública oferece uma série de benefícios estratégicos e operacionais para o Senado Federal, especialmente no âmbito de projetos de IA, machine learning (ML) e engenharia e ciência de dados. A seguir, são apresentados os principais benefícios e os resultados pretendidos em termos de economicidade e otimização dos recursos disponíveis:

a. Economicidade: Ao contrário da solução *on-premises*, na qual se paga antecipadamente pelo custo total, mesmo que não haja carga suficiente para consumir integralmente a capacidade potencial de processamento, na solução em nuvem se paga exclusivamente pelo serviço efetivamente consumido;
b. Aumento da Eficiência Operacional: A automação de processos e a disponibilidade de ferramentas avançadas permitem que a equipe técnica seja mais produtiva, dedicando mais tempo a atividades estratégicas e menos a tarefas operacionais;
c. Melhoria na Qualidade dos Projetos: Com acesso a recursos de IA e ML de alta performance, os projetos tendem a apresentar resultados mais precisos e eficazes, contribuindo para melhores serviços prestados pelo Senado com ampliação da capacidade analítica e preditiva da TI e alternativa tecnológica para provimento de análise e inteligência de dados;
d. Agilidade na Entrega de Soluções: A facilidade de provisionamento de recursos e a utilização de plataformas de desenvolvimento integradas reduzem o tempo de desenvolvimento e implantação de novas aplicações;
e. Escalabilidade Financeira: O modelo de pagamento por uso permite que os custos sejam alinhados diretamente ao consumo real, facilitando o planejamento financeiro e evitando gastos desnecessários;
f. Retorno Sobre o Investimento (ROI) Acelerado: A combinação de redução de custos e aumento de eficiência operacional contribui para um ROI mais rápido nos projetos de tecnologia da informação;
g. Aumento da resiliência, robustez e elasticidade dos sistemas do Senado Federal, aproveitando as melhores características de ambientes em nuvem;
h. Catálogo amplo de serviços: A contratação de serviços com um catálogo mais amplo e diversificado permite que a administração pública tenha à disposição uma infraestrutura tecnológica robusta, capaz de suportar a implementação e a integração de novas soluções, além de oferecer serviços complementares essenciais, como armazenamento, segurança da informação, e ferramentas de desenvolvimento. Isso garante que o órgão contratante tenha

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

maior autonomia para ampliar ou adaptar o uso de IA conforme novas necessidades surjam, evitando contratações repetitivas e fragmentadas, otimizando recursos e promovendo a inovação contínua.

A contratação da nuvem posiciona o Senado Federal para alcançar avanços significativos em projetos de inteligência artificial, *machine learning*, ciência e engenharia de dados, além de melhorias na própria infraestrutura de TI, que passa a contar com opção em nuvem em complemento à infraestrutura local. Espera-se não apenas melhorias tecnológicas, mas também ganhos substanciais em economicidade e otimização dos recursos humanos, materiais e financeiros. Essa iniciativa estratégica capacita a instituição a responder de forma eficaz às demandas atuais e futuras, promovendo a inovação e a excelência nos serviços prestados à sociedade.

21. Providências a serem Adotadas

A INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 5, DE 30 DE AGOSTO DE 2021 da Presidência da República /Gabinete de Segurança Institucional[1], embora não seja de observação obrigatória para um órgão de outro Poder, apresenta conteúdo de natureza técnica cuja observação é recomendada. Destacamos, a título exemplificativo, alguns pontos a serem definidos:

a. Ato normativo visando a regulação dos critérios de governança do contrato para escolha provedor homologado quando da implementação de projetos em nuvem pública;
b. Ato normativo sobre uso seguro de computação em nuvem elaborado com base na política de segurança da informação do órgão ou da entidade;
c. Responsabilidades de segurança da informação, especialmente ao Gestor de Segurança da Informação e ao Comitê de Segurança da Informação;
d. Política sobre critérios de transferência de serviços e informações para provedor de serviços de nuvem;
e. Padrões sobre gerenciamento de identidade e registros de logs;
f. Matriz de responsabilidades, organização de cargos e de funções para gerenciamento de serviços em nuvem, incluindo a gestão contratual, responsabilidades de monitoramento da nuvem em aspectos como segurança, incidentes e custos;
g. Controles para garantir o cumprimento da legislação sobre proteção de dados pessoais da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, e demais legislações sobre o assunto;
h. Regras sobre informações referentes a documentos classificados ou secretos, como os tratados em Comissões Parlamentares de Inquérito (CPI e CPMI);
i. Regras sobre o armazenamento e a dependência de sistemas de armazenamento fora do território nacional.

Além das recomendações da norma, também se indica que deve ser providenciado no órgão técnico definições sobre:

a. Padrões e ferramentas de automação de infraestrutura como código;
b. Política e padrões de provisionamento tecnológico adequada à arquitetura de aplicações e de operações;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

c. Normativo com fluxo de aprovação, critérios e alçadas de autorização e pré-aprovações para provisionamento de serviços baseados em objetivos pretendidos e custos mensais e totais estimados para uso de serviços em nuvem do catálogo padrão e do catálogo do *marketplace*, observado o conteúdo descrito na seção 4.6.2;
d. Definição de formas e classes de ordens de serviço;
e. Capacitação de pessoal para design, desenvolvimento e operação das soluções e da infraestrutura em nuvem.

[1] Publicado em: 31/08/2021, Edição: 165, Seção: 1, Página: 2 do Diário Oficial da União. Disponível em https://in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-n-5-de-30-de-agosto-de-2021-341649684 Acesso de 5.set.2024.

22. Justificativas para parcelamento ou não

JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

O objeto a ser contratado possui características comuns e usuais encontradas atualmente no mercado de tecnologia, cujos padrões de desempenho e de qualidade serão objetivamente definidos no Termo de Referência.

O parcelamento da solução consiste em dividir o objeto licitado em lotes ou itens, de forma que cada parte seja um objeto de licitação autônomo, a ser contratado de empresas distintas. No objeto desta contratação, não se vislumbra a possibilidade de parcelamento da solução, uma vez que haverá apenas um item de contratação no edital, referente ao fornecimento de “Créditos de nuvem” e serviços técnicos especializados em plataformas de nuvem. Conforme se constata de contratações similares, tais créditos são disponibilizados por um broker. A divisão desse item acarretaria perda de economia de escala e não aumentaria a competitividade do certame.

Todavia, para item contratual atual, sem prejuízo aparente dos objetivos a serem alcançados com a contratação, sugere-se que o objeto não seja parcelado.

23. Contratações correlatas/interdependentes

A contratação derivada deste ETP **não depende** de nenhuma outra para ser executada.

Entretanto, o Órgão Técnico identifica que, a exemplo da contratação realizada pelo TCU[1], a depender da estratégia de nuvem a ser adotada, podem ser ainda necessárias outra contratação para melhorar e aprimorar o uso da computação em nuvem, a saber:

a. **Serviços de conectividade para nuvens públicas** visando estabelecer enlace(s) físico(s) /lógico(s) privado(s) partindo do datacenter do contratante para provedores de serviços de computação em nuvem pública.
b. **Treinamento e capacitação**. Inicialmente será usado o contrato da UDEMY[2] para a capacitação dos servidores do Prodasen a operar, administrar, desenvolver e planejar sistemas em nuvem. Contudo, necessidades especificas podem exigir a contratação de capacitação específica. Adicionalmente, pode ser considerada a proposição de programas de certificação dos servidores nas tecnologias de nuvem.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Ressalte-se, contudo, que a conectividade atual do Senado à Internet deve ter condições de prover atendimento adequando ao início da operação da nuvem, devendo a contratação de conectividade dedicada passar por nova avaliação no decorrer da vigência contratual.

[1] Estudos Técnicos Preliminares para Contratação de Horas de serviços técnicos de Intermediação para Nuvens Públicas realizados pelo Tribunal de Contas da União, conforme Processo TC 006.168/2023-0

[2] O processo de renovação do contrato CT 2023/0210 com a RALEDUC Tecnologia e Educação Ltda., fornecedora da solução UDEMY, acontece sob número 00200.013606/2024-34.

24. Alinhamento Contratação e Planejamento

Esta contratação está prevista no **Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2023-2024** (PDTI) (00100.053773/2023-65), sob o item “Contratação de Serviços de IA em nuvem”.

1. PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Este ETP atende ao item “Contratação de Serviços de IA em nuvem” previsto no atual Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2023-2024 (PDTI) (00100.053773/2023-65). O objetivo é prover a infraestrutura necessária para a execução de produtos de software que utilizem serviços de Inteligência Artificial em nuvem.

Para fins de registro, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2020-2022 (PDTI) (00200.013632 /2020-39) apresentava como projetos estruturantes: “Programa de Computacao em Nuvem Hibrida”, “Servicos computacionais em Nuvem Publica” e Inteligencia Artificial para operacoes de TI. Nenhum desses projetos foram executados no período dos Planos.

2 PROGRAMA PROCESSO LEGISLATIVO INTELIGENTE

Programa de projetos de tecnologia da informação da área Legislativa, conforme Processo 00200.018281/2023-03.

3. PROGRAMA CORPORATIVO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Programa de projetos de inteligência artificial proposto no **Relatório Final do Grupo de Trabalho de Inteligência Artificial**, Portaria DGER nº 767/2024, conforme documento 00100.146449/2024-71, Processo 00200.015552/2024-41.

25. Descrição possíveis impactos ambientais

Os data centers utilizados para processar os dados de sistemas de TI consomem quantidades substanciais de energia elétrica. A operação contínua dos servidores gera calor excessivo, exigindo sistemas de refrigeração que podem intensificar o consumo energético e, em alguns casos, utilizar

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

grandes volumes de água. A produção e descarte de equipamentos eletrônicos também representam um desafio ambiental, devido ao uso de materiais não recicláveis e à geração de resíduos eletrônicos que podem contaminar o solo e a água.

Ao utilizar serviços em nuvem, em essência passa-se a usar os equipamentos, com os respectivos impactos ambientais, de outro agente, no caso, o fornecedor final da infraestrutura.

Tanto a AWS[1], Microsoft Azure[2], Oracle Cloud[3] e Google Cloud[4] apresentam em seus sítios na Internet informações referentes a sustentabilidades e declarações de compromissos de uso. Destaca-se que a AWS declara que alcançou em 2023 a meta de suprir 100% da eletricidade consumida com energia renovável, e prevê para 2040 a meta de carbono líquido zero. A Microsoft Azure declara um compromisso de resíduo zero até 2030 e uso de energia 100% renovável até 2025.

Além do conhecimento desses compromissos dos fornecedores, entende-se não ser o caso exigir outras medidas mitigadoras de impactos ambientais.

[1] Disponível em https://aws.amazon.com/pt/sustainability/, acesso de 26.set.2024.

[2] Disponível em https://azure.microsoft.com/pt-pt/explore/global-infrastructure/sustainability, acesso de 26.set.2024.

[3] Disponível em https://www.oracle.com/br/sustainability/, acesso de 26.set.2024.

[4] Disponível em https://cloud.google.com/gov/sustainability?hl=pt-BR, acesso de 26.set.2024.

26. Riscos Principais

O Anexo II apresenta os riscos da contratação e o Anexo III lista os riscos preliminares de execução do contrato.

27. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

27.1. Justificativa da Viabilidade

A contratação é similar a outras contratações públicas executadas com sucesso, conforme referenciado no próprio ETP.

28. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

Despacho: Elaborador do ETP

LAURO CESAR ARAUJO

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Chefe De Serviço / SF-OSE-DGER-PRDSTI-COLEP-SEALEP

Despacho: Elaborador do ETP

FABRICIO FERNANDES SANTANA

Elaborador do ETP

Despacho: Elaborador do ETP

DANIEL DE MELLO VIERO

Gestor De Núcleo • SF-OSE-DGER-PRDSTI-NQPPPS

Despacho: Elaborador do ETP

CARLOS ALEXANDRE TAVARES LEITE

Coordenador • SF-OSE-DGER-PRDSTI-COINTI

GLEBSON MOURA DA SILVA

Diretor De Secretaria • SF-OAS-SECOM-SEC

JOAO HENRIQUE GOUVEIA

Coordenador • SF-OAS-ILB-COTIN

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.

CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

GLEISON CARNEIRO GOMES

Diretor De Secretaria • SF-OSE-DGER-PRDSTI

Despacho: Elaborador do ETP

GUILHERME CARVALHO CHEHAB

Analista De Tecnologia Da Informação • SF-OSE-DGER-PRDSTI-COINTI-SESIER

EDVAL GONCALVES VIEIRA

Coordenador • SF-OSE-DGER-PRDSTI-COSTIC

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.

CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - ETP Contratação Nuvem - Multibroker - Anexo I.docx (152.08 KB)
- Anexo II - ETP Contratação Nuvem - Multibroker - Anexo II.docx (134.84 KB)
- Anexo III - ETP Contratação Nuvem - Multibroker - Anexo III.docx (136.63 KB)
- Anexo IV - ETP Contratação Nuvem - Anexo IV - Comparação dos Planos de Suporte do Azure _ Microsoft Azure.pdf (187.55 KB)
- Anexo V - ETP Contratação Nuvem - Anexo V - 0100-023417-2025-89.pdf (2.1 MB)
- Anexo VI - ETP - Contratação Nuvem - Multibroker - ANEXO VI - Levantamento de requisitos.xlsx (30.22 KB)

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

DFD 0426/2024

Contratação 20250251 - Serviços de Computação em Nuvem

Fornecimento de Créditos e Serviços Técnicos em Infraestrutura em Nuvem MULTICLOUD

ANEXO I

Fevereiro de 2025

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

Anexo I: Projetos selecionados para compor o Programa Corporativo de IA

Projetos de negócio:

Id	Novo nome proposto	Descrição resumida	Ferramentas e métodos	Recursos solicitados	Agrupamento por tema	Projeto / Solução	Objetivo	Área temática
1	Distribuição de matérias legislativas	Solução tecnológica para apoiar a distribuição de matérias legislativas para as comissões apropriadas.	Técnicas avançadas de processamento de linguagem natural (PLN) e aprendizado de máquina	Ambiente do Google Colab Scikit-learn	Desenvolvimento de modelo	Utilização de técnicas processamento de linguagem natural (TF-IDF) e de aprendizado de máquina para classificação multiclasse (Florestas Aleatórias, SVM etc.). Cada classe refere-se a uma comissão para a qual dada matéria legislativa pode ser despachada.	Auxiliar a determinação das comissões pertinentes para despachos de matérias legislativas	Processo Legislativo
2	Geração de textos de comunicação	Aporte de ferramenta de geração de textos através de prompt, com finalidades variadas (geração de ideias para mídias sociais, roteiro de eventos, ofícios, documentos jornalísticos, traduções)	Ferramenta de IA Generativa via prompt, podendo ser avaliado o uso de APIs	Assinatura de ferramenta de IA Generativa, podendo demandar API	Chat com IA Generativa	Implementação de IA para automação de criação de textos	Aumentar a eficiência e a qualidade da produção de conteúdo.	Comunicação

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

Id	Novo nome proposto	Descrição resumida	Ferramentas e métodos	Recursos solicitados	Agrupamento por tema	Projeto / Solução	Objetivo	Área temática
3	Edição de fotografias	Edição e tratamento de imagens produzidas pelos repórteres fotográficos do Senado Federal	Ferramenta de edição e tratamento de fotografias com suplemento de IA	Ferramentas de IA para tratamenrto de imagem incorporadas a pacotes de softwares como o Adobe.	Edição de imagens	Utilizar as ferramentas de IA para tratamenrto de imagem incorporadas a pacotes de softwares como o Adobe.	Melhorar a edição e o tratamento de fotos, com maior rapidez, viabilizando, inclusive, a reconstrução de imagens antigas e danificadas	Comunicação
4	Simplificação da informação sobre matérias legislativas	Utilização de técnicas de linguagem simples e ferramentas de IA para produzir informação sobre matérias legislativas acessíveis ao público em geral	Ferramenta de IA Generativa via API e técnicas de linguagem simples	Ferramenta de IA Generativa via API, GPU e capacitação em linguagem simples	Desenvolvimento de modelo	Linguagem simples	Desenvolver e implementar uma solução de inteligência artificial capaz de simplificar e tornar mais acessíveis os textos legislativos, traduzindo a linguagem jurídica e técnica para uma forma mais clara e compreensível, de modo a facilitar o entendimento pela população em geral	Processo Legislativo

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

Id	Novo nome proposto	Descrição resumida	Ferramentas e métodos	Recursos solicitados	Agrupamento por tema	Projeto / Solução	Objetivo	Área temática
5	Indexação automática de proposições, normas jurídicas e pronunciamentos parlamentares	Aplicar técnicas de aprendizagem de máquina para auxiliar na indexação assistida de proposições, normas jurídicas e pronunciamentos (normas federais superiores e matérias em tramitação no Senado) com base em uma lista fechada de 179 temas	Ferramentas de aprendizado de máquina e IA Generativa	1) serviços de IA generativa 2) equipamentos com GPU no DataCenter ou 3) instâncias de processamento elástico com GPU em nuvem ou 4) serviços AutoML; ou serviços classificadores em nuvem 5) serviços de IA generativa; como os providos pela OpenAI (GPT); Google (Gemini); Amazon (Q) entre outro	Desenvolvimento de modelo	IA: Classificação de documentos: Aplicar técnicas de aprendizagem de máquina para auxiliar na indexação assistida de proposições, normas jurídicas e pronunciamentos	Classificar proposições legislativas, normas jurídicas e pronunciamentos com base na classificação unificada	Processo Legislativo
6	Aplicação de solução de degravação de áudio ao sistema Escriba	Integrar solução de transcrição de áudio desenvolvido com o uso de API OpenAI (Whisper) com a ferramenta Escriba (redação parlamentar)	Instância de processamento adequada (GPU) e API para implementação da solução em escala	- equipamentos com GPU no DataCenter - instâncias de processamento elástico com GPU em nuvem	Degravação de áudio	IA: Degravação da Fala: Integrar solução de transcrição de áudio com a ferramenta Escriba de redação parlamentar	Auxiliar a transcrição de audio e reconhecimento de orador dos encontros legislativos	Processo Legislativo

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

Id	Novo nome proposto	Descrição resumida	Ferramentas e métodos	Recursos solicitados	Agrupamento por tema	Projeto / Solução	Objetivo	Área temática
7	Preenchimento automático dos metadados dos documentos do SIGAD	Extração automática dos metadados do documento a partir de sua carga no sistema, inclusive os itens de classificação arquivística	Ferrramentas de aprendizado de máquina (classificador e clusterizador) e processamento com GPU	- serviços de curadoria de dados - equipamentos com GPU no DataCenter ou - instâncias de processamento elástico com GPU em nuvem ou - serviços AutoML, ou serviços classificadores em nuvem	Desenvolvimento de modelo	Solução de inteligência artificial para o SIGAD	Solução de inteligência artificial para o SIGAD: 1) cadastro de novos documentos: - extração automática de metadados - inferência da classificação arquivística	Gestão Documental

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

Id	Novo nome proposto	Descrição resumida	Ferramentas e métodos	Recursos solicitados	Agrupamento por tema	Projeto / Solução	Objetivo	Área temática
8	Busca semântica com IA nos documentos do SIGAD	Recuperação e apresentação de documentos com IA	Ferramentas de IA com o aporte de LLMs possibilitando a pesquisa semantica	- serviços de curadoria de dados - equipamentos com GPU no DataCenter ou - instâncias de processamento elástico com GPU em nuvem ou - serviços AutoML, ou serviços classificadores em nuvem - serviços de busca do tipo ElasticSearch ou OpenSearch	Desenvolvimento de modelo	Solução de inteligência artificial para o SIGAD	Solução de inteligência artificial para o SIGAD: 2) Busca de documentos na bases: - busca semântica - melhoria da performance e acurácia da busca	Gestão Documental

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

Id	Novo nome proposto	Descrição resumida	Ferramentas e métodos	Recursos solicitados	Agrupamento por tema	Projeto / Solução	Objetivo	Área temática
9	Sistema de Gestão e Automação de Documentos Jurídicos	Desenvolver um sistema inteligente e automatizado para a gestão e indexação de documentos jurídicos, incluindo a geração de ementas padronizadas, sugestões de redações para teses consolidadas em manifestações anteriores, e a recuperação de informações de forma eficiente e precisa.	IA Generativa, IA Preditiva, Pesquisa Semântica, Bases de Dados Vetoriais, RAG, GPT, Gemini, Llama, Copilot integrado ao editor	• Contratação de serviços/API do ChatGPT ou Gemini • Infraestrutura de processamento e armazenamento em nuvem (AWS, Azure) • Licenças de software especializadas • Servidores com GPU para processamento de dados	Desenvolvimento de modelo	Desenvolvimento de um sistema de Inteligência Artificial para automatizar a gestão de documentos jurídicos	• Implementar um sistema eficaz de gestão e indexação de documentos jurídicos • Automatizar a criação de ementas padronizadas e a sugestão de redações para teses consolidadas • Melhorar a recuperação de informações jurídicas com busca semântica • Aumentar a eficiência e a qualidade das operações jurídicas	Jurídica

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

Id	Novo nome proposto	Descrição resumida	Ferramentas e métodos	Recursos solicitados	Agrupamento por tema	Projeto / Solução	Objetivo	Área temática
10	Geração de imagens	Aporte de ferramenta de geração de imagens através de prompt, com finalidades variadas (ilustrações para reportagens, geração de ideias para ilustrações e infográficos)	Ferramenta de IA Generativa via prompt, podendo ser avaliado o uso de APIs	1)Adobe Firefly ou semelhante. 2)Adobe Photoshop, Adobe Firefly e FreePik Picaso 3)DALL-E 3 (ChatGPT/Copilot) / Leonardo.ai 4)Chat GPT, Adobe Firefly ou semelhante.	Geração de imagem	Implementação de IA para automação da criação de imagens	Aumentar a eficiência e a qualidade das imagens criadas	Comunicação

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

Id	Novo nome proposto	Descrição resumida	Ferramentas e métodos	Recursos solicitados	Agrupamento por tema	Projeto / Solução	Objetivo	Área temática
11	Ferramenta de suporte a geração de programação para a Rádio Senado	Auxiliar, de forma integrada, o processo de programação e de identificação de músicas que se encaixam em determinados gêneros, estilos ou playlists, além de contribuir para a definição de sequências de músicas e programas para criar uma programação mais coesa e atraente	Instância de processamento adequada (GPU) e API para implementação da solução em escala	Servidores com GPU, Especialistas em Processamento de Áudio	Desenvolvimento de modelo	Ferramenta de apoio na criação da programação da Rádio	Auxiliar, de forma integrada, o processo de programação e de identificação de músicas que se encaixam em determinados gêneros, estilos ou playlists, além de contribuir para a definição de sequências de músicas e programas para criar uma programação mais coesa e atraente (sem brancos);	Comunicação
12	Ferramenta de transcrição de áudio originados de vídeos e gravações	Oferecer de forma automática e com supervisão a degravação de áudios	Instância de processamento adequada (GPU) e API para implementação da solução em escala	Servidores com GPU, Especialistas em Processamento de Áudio	Degravação de áudio	Implementação de IA para automação da transcrição de áudio	Aumentar a eficiência e a qualidade das transcrições de áudio	Comunicação
13	Ferramenta de Descrição de Imagens	Ferramenta de IA para automatizar a descrição de imagens para publicações, relatórios e arquivos	Ferramenta de IA para reconhecimento e descrição de imagens	Servidores com GPU, software de reconhecimento de imagem, treinamento em IA	Descrição de imagem	Implementação de IA para automação da descrição de imagens	Aumentar a eficiência e a qualidade das descrições de imagem	Comunicação

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

Id	Novo nome proposto	Descrição resumida	Ferramentas e métodos	Recursos solicitados	Agrupamento por tema	Projeto / Solução	Objetivo	Área temática
14	Assistente de Elaboração de Notas Informativas Orçamentárias	Auxiliar a produção de notas informativas orçamentárias de maneira automatizada.	Processamento de Linguagem Natural, Modelos Generativos	Equipamentos com GPU no DataCenter ou Infraestrutura de Nuvem	Desenvolvimento de modelo	Elaboração de minutas de Notas Informativas de Créditos Orçamentários	Auxiliar a produção de notas informativas de MPV de Créditos Orçamentários	Orçamentária
15	Classificação Automática de Emendas Orçamentárias	Classificação de emendas do orçamento a partir do texto da emenda.	Aprendizado Supervisionado, Modelos Preditivos	Equipamentos com GPU no DataCenter ou Infraestrutura de Nuvem	Desenvolvimento de modelo	Mapeamento de programações orçamentárias por meio de IA (Utilização do texto da justificativa da emenda para estabelecer a sua classificação orçamentária?)	Classificação de emendas ao orçamento	Orçamentária
16	Transcrição Automática de Áudios Confidenciais	Otimizar a indexação e os meios de consulta, automatizando a transcrição de áudios confidenciais	Instância de processamento adequada (GPU) e API para implementação da solução em escala	Equipamento com GPU para processamento, Software de Transcrição	Degravação de áudio	Transliteração de áudios de quebras de sigilo telemático e de vídeos e áudios coletados em fontes variadas.	Otimizar a indexação e os meios de consulta, auxiliando o trabalho dos analistas de dados.	Polícia
17	Geração Automática de Textos Legislativos	Suporte a geração de textos de natureza legislativa de forma automática.	IA generativa e/ou preditiva	Serviços de IA Generativa, Licenças de Software de IA	Desenvolvimento de modelo	IA: Geração automatizada de textos legislativos: Aplicar técnicas de aprendizagem de máquina para auxiliar na produção de textos legislativos usando LexEdit Web	Suporte a geração de textos de natureza legislativa para consultores e assessores parlamentares	Orçamentária

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

Id	Novo nome proposto	Descrição resumida	Ferramentas e métodos	Recursos solicitados	Agrupamento por tema	Projeto / Solução	Objetivo	Área temática
18	Previsão de Demandas do SIS com IA	Conhecer melhor os prestadores do SIS, melhorando previsões e controles.	Aprendizado supervisionado através da aplicação de modelos preditivos	Infraestrutura de Nuvem, Analistas de Dados	Desenvolvimento de modelo	Uso de IA/ Machine Learning para previsão de despesas e receitas. Detecção de fraude em processos de reembolso. Desenvolvimento de indicadores relacionados às boas práticas dos prestadores para orientar o processo de negociação.	Conhecer melhor a os prestadores do SIS, melhorar os mecanismos de identificação de más práticas e aperfeiçoar a gestão do plano.	Saúde
19	Identificação de Grupos de Saúde dentre os beneficiários do SIS	Assertividade das ações de promoção e prevenção com base na identificação de grupos de beneficiários do SIS	Aprendizado não supervisionado, através de algoritmos de clustering	Serviços de Clustering, Consultores de IA	Desenvolvimento de modelo	Uso de IA para identificação de grupos / clusters de beneficiários mais sensíveis às ações preventivas (Imunização, campanhas antitabagismo, obesidade...).	Assertividade das ações de promoção e prevenção à saúde.	Saúde

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

Id	Novo nome proposto	Descrição resumida	Ferramentas e métodos	Recursos solicitados	Agrupamento por tema	Projeto / Solução	Objetivo	Área temática
20	Estruturação dos dados de saúde com IA	Organização dos dados de saúde para indicação de possíveis desvios em relação ao recomendado pela literatura médica e avaliação dos prestadores de forma a gerar ações conjuntas (SF e prestador) de melhoria	Visão computacional, IA generativa	OpenAI / API, SciKit Learning, Keras	Desenvolvimento de modelo	- uso IA para leitura dos arquivos (pdf/imagem) - transformação das saídas dos dados para criação de dados estruturados ou semi-estruturados	- Organização dos dados para atributos importantes em um atendimento (tempo, medicamentos, exames, etc.) - Indicação de possíveis desvios em relação ao recomendado pela literatura médica - Avaliação dos prestadores de forma a gerar ações conjuntas (SF e prestador) de melhoria. - Detecção de anomalias nas informações provenientes dos prestadores	Saúde

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

Id	Novo nome proposto	Descrição resumida	Ferramentas e métodos	Recursos solicitados	Agrupamento por tema	Projeto / Solução	Objetivo	Área temática
21	Detecção de Fraudes em Beneficiários do SIS	Melhorar o controle assistencial do plano, atuando em detecções de anomalias.	Aprendizado supervisionado e não supervisionado	Infraestrutura de Nuvem, Analistas de Dados	Desenvolvimento de modelo	Uso de IA identificação precoce de beneficiários que podem estar em investigação de alguma patologia em que o tempo é fator crucial (Exemplo: Tempo entre a suspeita/diagnóstico de câncer e início do tratamento). Identificação de comportamentos/ eventos sentinelas para otimizar o suporte e tratamento de beneficiários do SIS	Melhorar o controle assistencial do plano. Atuar mais ativamente no cuidado do beneficiário.	Saúde
22	Tratamento de Vídeos com IA	Utilizar IA para melhorar a qualidade de vídeos, incluindo estabilização, remoção de ruído e ajustes de cor	Ferramenta de IA para processamento e melhoria de vídeo	Servidores com GPU, software de processamento de vídeo, treinamento em IA	Edição de vídeo	Ferramenta de IA de tratamento de Vídeo	Oferecer de forma automática e com supervisão e possibilidade de edição o serviço de tratamento de vídeo	Comunicação
23	Melhoria da Qualidade de Áudio com IA	Auxiliar na melhoria na qualidade de áudios processados pela unidade de comunicação	IA de tratamento de áudio, capaz de automatizar a melhoria de qualidade	Servidores com GPU, software de processamento de áudio, treinamento em IA	Edição de áudio	Implementação de IA para automação do tratamento de áudios	Aumentar a eficiência e a qualidade do tratamento de áudios	Comunicação

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

Id	Novo nome proposto	Descrição resumida	Ferramentas e métodos	Recursos solicitados	Agrupamento por tema	Projeto / Solução	Objetivo	Área temática
24	Cálculo Automático de Resultados Primários do Orçamento	Utilização de IA no cálculo do resultado primário de forma automatizada.	Aprendizado de Máquina Supervisionado para Classificação	Ambiente de desenvolbvimento Google Colab, com programação em Python, utilizando os modelos XGBoost e AdaBoost	Desenvolvimento de modelo	Utilização de IA no cálculo do resultado primário (NFGG)	Criação da classificação do Resultado Primário (Necessidade de Financiamento do Governo Central) e do "Quadro 10-A: Resultado Primário do Governo Central - Ótica Financeira". Avaliação do PLOA encaminhado pelo Executivo e geração do Autógrafo.	Orçamentária
25	Reconhecimento de Caracteres em Imagens	Reconhecimento e conversão de caracteres em imagens para texto digital.	OCR	EasyOCR, Tesseract	Descrição de imagem	Reconhecimento de caracteres em imagens	Otimizar a indexação e os meios de consulta, auxiliando o trabalho dos analistas de dados.	Polícia
26	Leitura e Síntese Automática de Documentos	Utilização de IA para a leitura e síntese de documentos.	IA generativa e/ou preditiva; Pesquisa semântica	Llama3 e outras em análise.	Desenvolvimento de modelo	Utilização de IA para a leitura e síntese de documentos e arquivos json para a extração de informações, respostas de questões pontuais, geração de resumos e confecção de estatísticas	Otimizar a indexação, análise e síntese de documentos.	Polícia

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

Id	Novo nome proposto	Descrição resumida	Ferramentas e métodos	Recursos solicitados	Agrupamento por tema	Projeto / Solução	Objetivo	Área temática
27	Reconhecimento Facial para registro de presença em Votações	IA para reconhecimento facial nas votações e registro de presença.	Deep convolutional network	Facenet	Visão computacional	IA: Reconhecimento Facial nas Votações e Registro de Presença: Integrar solução de reconhecimento facial de parlamentares nos totens de presença e nos computadores de votação das comissões	Reconhecimento facial de parlamentares para registro de presenças e habilitação de votação online	Processo Legislativo
28	Tratamento de Dados de Jurisprudência com IA	Compilação e tratamento dos dados da jurisprudência de forma automatizada.	Combinação de Técnicas de IA	API de IA, Especialistas em Jurisprudência	Desenvolvimento de modelo	Compilação e tratamento dos dados da jurisprudência do TCU através de Inteligência Artificial, com o objetivo de facilitar a busca e a análise. Este processo também possibilitaria o desenvolvimento de um modelo de Inteligência Artificial que, fundamentado nas teses do TCU, conseguisse aprimorar textos jurídicos.	Otimizar o acesso e a utilização da jurisprudência do TCU.	Jurídica

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

Projetos estruturantes:

Id	Novo nome proposto	Descrição resumida	Ferramentas e métodos	Recursos solicitados	Agrupamento por tema	Projeto / Solução	Objetivo	Área temática
100	Governança de Dados Estruturada	Definir políticas, processos e responsabilidades claras para a gestão de dados.	Ferramentas de Governança de Dados, Data Lakes	Data Lakes, Ferramentas de Governança de Dados	Dados	Estruturação da governança de dados	Definir políticas, processos e responsabilidades no que tange à governança de dados	Governança
200	Ferramenta Generativa de Texto e Imagens	Oferecer de forma automática e com supervisão a geração de textos e imagens.	IA Generativa, Modelos de Texto e Imagens	API do ChatGPT, Servidores com GPU, licenças de acesso a ferramentas de IA Generativa através de prompts	Contratação de Infraestrutura	Ferramenta generativa de texto e imagem estática com possibilidade de customização e treinamento	Oferecer de forma automática e com supervisão e possibilidade de edição o serviço de geração de conteúdo de texto e imagem	Infraestrutura

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

Id	Novo nome proposto	Descrição resumida	Ferramentas e métodos	Recursos solicitados	Agrupamento por tema	Projeto / Solução	Objetivo	Área temática
300	Organização Automática de Dados	Automatizar a organização e o processamento de grandes volumes de dados, garantindo que as informações sejam movidas e estruturadas de maneira eficiente e precisa	Sistemas de automação de dados, ferramentas de orquestração de pipelines de dados como Apache Airflow, e técnicas de integração de dados	Apache Airflow, Infraestrutura de Nuvem	Dados	Pitágoras. O Apache Airflow pode automatizar e orquestrar de forma rápida e eficiente cada etapa de um projeto de IA: coleta de dados, pré-processamento, treinamento, avaliação implantação e monitoramento. Isso o torna ideal para garantir a reprodutibilidade de processos complexos que incluem monitoramento, alertas, verificações de qualidade de dados, reinicializações etc. Integrado ao Object Store MinIO, compatível com o S3 da Amazon, os projetos de IA podem tirar proveito da escalabilidade, flexibilidade e capacidade de armazenar grandes volumes de dados do MinIO, algo importante para os projetos de IA que lidam com grandes volumes de dados e formatos não estruturados como áudio, vídeo, imagens, documentos etc	Automatizar e orquestrar pipelines de dados e de machine learning, além de oferecer armazenamento eficiente no object store MinIO para dados não estruturados e para grandes volumes de dados.	Infraestrutura

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

Id	Novo nome proposto	Descrição resumida	Ferramentas e métodos	Recursos solicitados	Agrupamento por tema	Projeto / Solução	Objetivo	Área temática
400	Contratação de ferramenta de IA para apoio aos usuários e desenvolvedores do Senado	Contratar e implementar ferramenta de IA para apoio nas atividades cotidianas.	Microsoft Copilot ou similar, Ferramentas de Produtividade	Licenças do Microsoft Copilot ou similar, Ferramentas de Produtividade	Contratação de Infraestrutura	Contratação de ferramenta de IA para apoio aos usuários e desenvolvedores do Senado	Contratar e implementar o Microsoft Copilot para aumentar a produtividade dos usuários do pacote Office, melhorar a qualidade dos documentos e relatórios produzidos, e acelerar os processos administrativos no órgão	Infraestrutura
500	Parcerias com Universidades para Projetos de IA	Formalizar convênios com universidades para desenvolver projetos de IA.	Plataformas de Colaboração, Ferramentas de Pesquisa Acadêmica	Plataformas de Colaboração, Acesso a Bases de Dados Acadêmicas	Recursos Humanos	Execução de projetos via parcerias com entidades externas (universidades,hubs,startups)	Formalizar convênios com universidades para desenvolver projetos colaborativos, trazendo inovação e conhecimento acadêmico para o órgão	Recursos Humanos para Desenvolvimento
600	Contratação de Nuvem e Serviços de IA	Contratar serviços de nuvem e IA para viabilizar o desenvolvimento de novos modelos	AWS, Azure, Google Cloud, Serviços de IA	Serviços de Nuvem (AWS, Azure, Google Cloud), Infraestrutura de Processamento	Contratação de Infraestrutura	Contratação de nuvem e serviços de IA	Contratar serviços de nuvem e IA para melhorar a infraestrutura tecnológica, permitindo a implementação de soluções de IA escaláveis, seguras e eficientes, que suportem a inovação e a melhoria contínua dos serviços	Infraestrutura

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

Id	Novo nome proposto	Descrição resumida	Ferramentas e métodos	Recursos solicitados	Agrupamento por tema	Projeto / Solução	Objetivo	Área temática
700	Contratação de Mão de Obra Especializada em IA	Contratar mão de obra terceirizada especializada em IA para acelerar projetos.	Ferramentas de Recrutamento, Plataformas de Terceirização	Plataformas de Recrutamento, Contratação de Especialistas	Recursos Humanos	Contratação de mão de obra terceirizada especializada em IA	Contratar mão de obra terceirizada especializada em IA para suprir a falta de expertise interna, acelerar a implementação de projetos avançados e transferir conhecimento para a equipe interna, garantindo a sustentabilidade das iniciativas de IA no órgão	Recursos Humanos para Desenvolvimento
800	Oferta de Pós-Graduação em IA	Oferecer programas de pós-graduação em IA para fomentar a cultura sobre o tema	Plataformas de Ensino à Distância, Ferramentas de Treinamento em IA	Plataformas de Ensino à Distância, Ferramentas de Treinamento em IA	Recursos Humanos	Oferta de pós graduação em IA	Oferecer programas de pós-graduação em IA para capacitar servidores, desenvolvendo competências técnicas e estratégicas que suportem a implementação e gestão de soluções de IA no órgão	Capacitação
900	Projeto de Recuperação de Informações (RAG)	Implementar um sistema de recuperação de informações usando IA.	IA de Recuperação de Informações, NLP	API do ChatGPT, Servidores com GPU	Desenvolvimento de modelo	Projeto RAG	Implementar um sistema de Recuperação de Informações (RAG) utilizando inteligência artificial e processamento de linguagem natural (NLP) que possa ser utilizado por múltiplos projetos	Infraestrutura

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

DFD 0426/2024

Contratação 20250251 - Serviços de Computação em Nuvem

Fornecimento de Créditos e Serviços Técnicos em Infraestrutura em Nuvem MULTICLOUD

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.

CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

ANEXO II

Fevereiro de 2025

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.

CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

Anexo II: Riscos da contratação

N	Nome do Risco	Probabilidade	Impacto	Dano	Ação Preventiva	Ação de Contingência
3	**Processos Burocráticos Lentos**	Alta	Médio	Atrasos na implementação, aumento de custos, ausência de soluções de negócio	Planejar com antecedência, otimizar processos internos	Reavaliar cronogramas, priorizar etapas críticas
5	**Mudanças na Legislação ou Políticas Governamentais**	Média	Médio	Necessidade de ajustes contratuais, interrupções no serviço	Monitorar alterações legais, incluir cláusulas de adaptação nos contratos	Renegociar contratos, ajustar serviços conforme novas diretrizes
6	**Limitações Orçamentárias e Contingenciamento de Verbas**	Alta	Alto	Interrupção de pagamentos, suspensão de serviços	Planejar orçamento detalhadamente, prever contingências	Negociar prazos de pagamento, ajustar escopo do projeto
7	**Restrições de Data Center em Território Nacional**	Média	Médio	Não conformidade com requisitos legais, penalidades	Contratar serviços com data centers localizados no Brasil	Migrar dados para fornecedores compatíveis, renegociar contratos
8	**Descontinuidade de Governo ou Mudanças Administrativas**	Média	Médio	Reavaliação ou cancelamento de projetos, perda de investimentos	Alinhar projetos às políticas de longo prazo, documentação sólida	Readequar projetos, buscar apoio institucional
9	**Falta de Capacitação Técnica na Administração Pública**	Alta	Médio	Implementação ineficaz, subutilização dos serviços	Investir em treinamento e capacitação dos servidores	Contratar consultoria especializada, parcerias público-privadas
11	**Desafios na Gestão de Contratos de Longo Prazo**	Média	Alto	Dificuldade em adaptar-se a novas tecnologias, obsolescência	Incluir cláusulas de revisão e atualização tecnológica	Renegociar termos, atualizar infraestrutura
13	**Dependência Excessiva de um Único Fornecedor**	Média	Alto	Risco de interrupção de serviços, falta de negociação	Em futuros contratos, diversificar fornecedores e adotar soluções multi-cloud	Incluir planos de desmobilização, para o caso de troca da solução de nuvem que preserve a disponibilidade da informação e dos serviços. Desenvolver planos de contingência, buscar alternativas no mercado
14	**Problemas na Fiscalização e Auditoria dos Serviços Contratados**	Média	Médio	Não cumprimento de SLAs, qualidade inferior do serviço	Estabelecer indicadores claros, realizar auditorias periódicas	Aplicar penalidades contratuais, ajustar termos

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

DFD 0426/2024

Contratação 20250251 - Serviços de Computação em Nuvem

Fornecimento de Créditos e Serviços Técnicos em Infraestrutura em Nuvem MULTICLOUD
ANEXO III

Fevereiro de 2025

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.

CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

Anexo III: Riscos de execução do contrato

N	Nome do Risco	Probabilidade	Impacto	Dano	Ação Preventiva	Ação de Contingência
1	**Custos Operacionais em Longo Prazo**	Alta	Alto	Excesso de despesas operacionais	Implementar monitoramento e otimização de custos	Revisar e ajustar o uso de recursos
2	**Necessidade de Otimização Contínua**	Média	Médio	Gastos desnecessários devido ao provisionamento excessivo	Estabelecer processos de revisão regular	Realizar auditorias de uso e ajustar recursos
3	**Complexidade dos Serviços e Necessidade de Treinamento Especializado**	Média	Alto	Equipe despreparada, erros de configuração	Investir em treinamento e capacitação da equipe	Contratar consultores especializados temporariamente
4	**Dependência da Qualidade da Conexão de Internet**	Média	Alto	Interrupções no serviço, perda de produtividade	Garantir redundância na conectividade de internet	Ter planos de contingência locais ou alternativos
5	**Serviços Descontinuados ou Substituídos**	Baixa	Médio	Necessidade de migração não planejada, interrupções	Monitorar roadmap do fornecedor e atualizações	Planejar migração para alternativas compatíveis
6	**Segurança e Conformidade**	Média	Alto	Vazamento de dados, violações de conformidade, multas	Implementar políticas de segurança robustas, cumprir regulamentações	Planos de resposta a incidentes, notificação às autoridades
7	**Dependência do Fornecedor (Vendor Lock-in)**	Média	Alto	Dificuldade em mudar de fornecedor, custos elevados	Utilizar soluções multi-cloud, adotar padrões abertos	Planejar migração antecipadamente, negociar termos contratuais
8	**Disponibilidade e Tempo de Inatividade**	Baixa a Média	Alto	Perda de serviço crítico, impacto nos negócios	Utilizar arquiteturas de alta disponibilidade e redundância	Ter backups e planos de recuperação de desastres
9	**Privacidade de Dados**	Média	Alto	Violações de privacidade, danos à reputação, ações legais	Criptografar dados, implementar controles de acesso	Notificar partes afetadas, medidas de mitigação
10	**Questões de Latência**	Média	Médio	Performance degradada de aplicações sensíveis ao tempo	Otimizar aplicações, utilizar CDNs, escolher regiões próximas	Ajustar arquitetura ou mudar para regiões com menor latência
11	**Falta de Controle Físico sobre os Dados**	Média	Médio	Incertezas sobre localização e segurança física dos dados	Entender e revisar políticas de segurança do fornecedor	Auditorias regulares, exigências contratuais de transparência
12	**Questões de Jurisdição e Legislação**	Baixa a Média	Alto	Não conformidade legal, penalidades	Escolher regiões que atendam às leis aplicáveis	Reavaliar serviços, ajustar para cumprir leis locais
13	**Escalabilidade Inesperada**	Baixa	Alto	Falta de recursos durante picos de demanda, perda de negócios	Planejar capacidade, implementar escalabilidade automática	Escalonar rapidamente recursos, usar serviços adicionais
14	**Dependência de APIs e Ferramentas Proprietárias**	Média	Médio	Dificuldades em migrar aplicações, restrições técnicas	Preferir APIs padrão, documentar dependências	Desenvolver abstrações, planejar para portabilidade

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

15	**Exposição a Ataques Cibernéticos**	Alta	Alto	Vazamento de informações sensíveis, danos à segurança nacional	Implementar protocolos de segurança, conformidade com normas	Ativar planos de resposta a incidentes, notificar autoridades competentes
16	**Consumo da totalidade dos créditos em nuvem antes do prazo contratual**	Média	Alto	Paralisação de todos os sistemas operados em nuvem	Acompanhamento dos custos	Aditivo do contrato em até 25%
17	**Não consumo dos créditos em nuvem antes do prazo contratual**	Alta	Baixo	Nenhum, uma vez que no contrato haverá pagamento apenas por serviços efetivamente consumidos	Acompanhamento da execução dos projetos autorizados pelos comitês competentes	Nenhuma, uma vez que no contrato haverá pagamento apenas por serviços efetivamente consumidos
18	**Falta de normatização, definição de políticas de gestão, segurança, privacidade, governança ou outras necessárias para execução dos projetos**	Alta	Alta	Não execução de projeto utilizando a infraestrutura em nuvem	Iniciar o quanto antes os estudos para normatização, definição de estruturas e responsabilidades necessárias	Atuar sem plano de normatização, utilizando apenas boas práticas externas genéricas

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

DFD 0426/2024

Contratação 20250251 - Serviços de Computação em Nuvem

ANEXO IV

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Comparar planos de suporte

Explore a variedade de opções de suporte do Azure e escolha o plano mais adequado, seja você um desenvolvedor no início da jornada na nuvem, seja uma grande organização implantando aplicativos estratégicos essenciais para os negócios.

Se você está procurando um plano de suporte abrangente para toda a organização que inclua o Azure, o Microsoft 365 e o Dynamics 365, explore o suporte corporativo.

	Básico	DESENVOLVEDOR	STANDARD	PROFESSIONAL DIRECT
	Solicitar suporte	Suporte de Compra	Suporte de Compra	Suporte de Compra
PREÇO	Incluído para todos os clientes do Azure	USD$ 29 por mês	USD$ 100 por mês	USD$ 1.000 por mês
ESCOPO	Incluído para todos os clientes do Azure	Ambientes de teste e de não produção	Ambientes de carga de trabalho de produção	Dependência crítica de negócios
SUPORTE DE GERENCIAMENTO DE COBRANÇA E ASSINATURAS	✓	✓	✓	✓
RECURSOS DE AUTOAJUDA 24 HORAS POR DIA, 7 DIAS POR SEMANA, INCLUINDO MICROSOFT LEARN, VÍDEOS DE INSTRUÇÕES DO AZURE PORTAL, DOCUMENTAÇÃO E SUPORTE DA COMUNIDADE	✓	✓	✓	✓
CAPACIDADE DE ENVIAR O MAIOR NÚMERO DE TÍQUETES DE SUPORTE NECESSÁRIOS	✓	✓	✓	✓
ASSISTENTE DO AZURE — SEU GUIA PERSONALIZADO E GRATUITO DE MELHORES PRÁTICAS DO AZURE	✓	✓	✓	✓
STATUS DA INTEGRIDADE E NOTIFICAÇÕES DO AZURE	✓	✓	✓	✓

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

	Básico	DESENVOLVEDOR	STANDARD	PROFESSIONAL DIRECT
SUPORTE DE SOFTWARE DE TERCEIROS COM DIRETRIZES DE INTEROPERABILIDADE E DE CONFIGURAÇÃO, ALÉM DE SOLUÇÃO DE PROBLEMAS		✓	✓	✓
ACESSO AO SUPORTE TÉCNICO 24 HORAS POR DIA, 7 DIAS POR SEMANA, POR EMAIL E TELEFONE APÓS O ENVIO DE UMA SOLICITAÇÃO DE SUPORTE		Disponível durante o horário comercial somente por email.	✓	✓
SEVERIDADE DO CASO E TEMPO DE RESPOSTA		Impacto mínimo nos negócios (Sev. C): Dentro de oito horas em horário comercial[1]	Impacto mínimo nos negócios (Sev. C): Dentro de oito horas em horário comercial[1] Impacto moderado nos negócios (Sev. B): Dentro de quatro horas Impacto crítico nos negócios (Sev. A): Dentro de uma hora	Impacto mínimo nos negócios (Sev C): em quatro horas dentro do horário comercial[1] Impacto moderado nos negócios (Sev. B): Dentro de duas horas Impacto crítico nos negócios (Sev. A): Dentro de uma hora
SUPORTE DE ARQUITETURA		Diretriz geral	Diretriz geral	Diretrizes de um pool de gerentes de entrega ProDirect
API DE SUPORTE (VER DETALHES)				Crie e gerencie tíquetes de suporte do Azure de maneira programática
SUPORTE ÀS OPERAÇÕES				As revisões de serviço e a consultoria de um pool de gerentes de entrega ProDirect são intransferíveis e estão limitadas apenas aos clientes do Azure ProDirect
TREINAMENTO				Webinars liderados por especialistas do Azure
DIRETRIZ PROATIVA				De um pool de gerentes de entrega ProDirect

1 Na maioria dos países e regiões, o horário comercial é das 9h às 17h (horário local), de segunda a sexta-feira, exceto feriados. Na América do Norte, o horário comercial é das 6h às 18h (horário do Pacífico), de segunda a sexta-feira, exceto feriados. No Japão, o horário comercial é das 9h às 17h30, de sexta-feira, exceto feriados.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Mais informações

Os planos e os benefícios de suporte do Azure nesses planos são utilizados pelos clientes e são intransferíveis.

Fornecemos suporte em nove idiomas: inglês, espanhol, francês, alemão, italiano, português, chinês tradicional, coreano e japonês.

Se você comprar o suporte ProDirect, enviaremos um email para ajudar você a começar.

Opções de compra

O Azure.com só aceita pagamentos por cartões de crédito e de débito, a menos que o faturamento tenha sido organizado. Os dólares do Pagamento Antecipado do Azure não podem ser aplicados aos planos de suporte. O cancelamento de planos de suporte não levará a um reembolso proporcional.

Você será cobrado mensalmente pelo plano de Suporte do Azure, que será renovado automaticamente. Você receberá uma notificação por email quando os termos de seu plano estiverem prestes a ser renovados e será possível desabilitar a renovação automática a qualquer momento.

Saiba mais sobre o suporte empresarial.

Explore o Azure

- O que é o Azure?
- Comece a usar o Azure
- Infraestrutura global
- Regiões do datacenter
- Confie na sua nuvem
- Azure Essentials
- Histórias de clientes

Produtos e preços

- Produtos
- Preços do Azure
- Serviços gratuitos do Azure
- Opções de compra flexíveis
- FinOps no Azure
- Otimize seus custos

Soluções e suporte

- Soluções
- Recursos para acelerar o crescimento
- Arquiteturas das soluções
- Suporte
- Demonstração do Azure e transmissão ao vivo de perguntas e respostas

Parceiros

- Azure Marketplace
- Encontre um parceiro
- Ingresse no Sucesso do ISV

Recursos

- Treinamento e certificações
- Documentação
- Blog
- Recursos para desenvolvedores
- Estudantes
- Eventos e webinars
- Relatórios do analista, white papers e livros eletrônicos
- Vídeos

Computação em nuvem

- O que é computação em nuvem?
- O que é migração na nuvem?
- O que é uma nuvem híbrida?
- O que é IA?
- O que é PaaS?
- O que é IaaS?
- O que é o SaaS?
- O que é o DevOps?

Português (Brasil) Suas opções de privacidade Privacidade dos Dados de Saúde do Consumidor

Entre em contato com a Microsoft Privacidade Gerenciar cookies Ética e Compliance Nota Legal Marcas Sobre os nossos anúncios © Microsoft 2024

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

DFD 0426/2024

Contratação 20250251 - Serviços de Computação em Nuvem

ANEXO V

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL
Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen
Coordenação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação – COINTI
Serviço de Suporte a Equipamentos Servidores de Rede – SESSR

Parecer Técnico n° 001/2025 – SF/PRDSTI/COINTI/SESSR

Estimativa de custos em Nuvem Pública

1. Objetivo

Dimensionar orçamento para implantação de infraestrutura em Nuvem Pública, com a finalidade de hospedar novos projetos e a migração de cargas de trabalho para a nuvem, considerando os dados disponíveis do consumo atual da infraestrutura de Tecnologia da Informação implantada nos centros de dados do Prodasen e do CETEC Norte (infraestrutura *on-premises*).

2. Cenário

Atualmente, há projetos de Inteligência Artificial no Senado Federal que demandam serviços e recursos de infraestrutura de TI amplamente disponíveis em ambientes de Nuvem Pública. Provedores de serviços em nuvem como Azure, AWS e Google possuem amplo portfólio de serviços e recursos de TI próprios para atender demandas de Inteligência Artificial e, uma vez que o modelo básico de custeio de utilização de serviços em nuvem é o chamado *pay-as-you-go*, onde somente se paga pelo montante de recursos utilizados, implantar projetos de Inteligência Artificial na Nuvem Pública é mais viável do que adquirir hardware e software especializado a serem implantados na infraestrutura tecnológica do Senado Federal.

Porém, o interesse em Nuvem Pública não se limita a projetos de Inteligência Artificial. Por oferecer outros vários tipos de soluções que não estão disponíveis na infraestrutura local do Senado Federal, e possuir características e recursos que favorecem a alta disponibilidade, elasticidade e automação de infraestrutura, migrar cargas de trabalho atualmente hospedadas na infraestrutura *on-premises* ou implantar novos projetos que não envolvam Inteligência Artificial na Nuvem Pública podem oferecer ganhos elevados para a organização, além de simplificar a operação da infraestrutura de TI.

Em que pese as inúmeras vantagens que uma infraestrutura de Nuvem Pública agregará ao Senado Federal, esta é uma jornada que ainda está no seu início. Portanto, a equipe técnica do Prodasen ainda possui baixa maturidade na tecnologia e no impacto que ela terá na infraestrutura de TI e na operação do ambiente de tecnologia. Detalhes de arquitetura das aplicações, melhores práticas, gestão de custos em nuvem, são todos temas essenciais que serão absorvidos pela equipe técnica à medida que aplicações forem implantadas em ambiente de Nuvem Pública. Portanto, se faz necessário ter um contrato válido para se consumir e operar serviços e recursos em nuvem para se obter o conhecimento e a experiência necessária para se desenhar arquiteturas de aplicações e gerenciar infraestrutura na nuvem.

O problema referente ao início da jornada para a Nuvem Pública está em dimensionar o orçamento. O modelo de consumo *pay-as-you-go* permite aumentar gradualmente os gastos em nuvem com a implantação progressiva de cargas de trabalho e consumo de serviços. Por outro lado, para a Administração Pública, se faz necessário realizar uma licitação prévia, na qual se deve ter o conhecimento do objeto e do orçamento referente à contratação.

Desta forma, a Administração Pública tem adotado a prática de se contratar créditos de serviços em Nuvem Pública, cabendo ao órgão dimensionar o volume de créditos de serviços a serem contratados. Tais licitações preveem a contratação de um *broker*, empresa que trabalha com múltiplos provedores de

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

serviços em nuvem e opera uma infraestrutura denominada *multi-cloud* (múltiplos provedores de Nuvem Pública). Neste caso, considerando que o Prodasen deverá seguir esta mesma estratégia de contratação, o desafio consiste em dimensionar volume de créditos que sejam suficientes para atender a demanda atual e futura.

O planejamento destes custos é uma tarefa complexa, pois depende de se ter domínio sobre a arquitetura das aplicações que serão implantadas na nuvem e do modelo de cobrança sobre cada serviço e recurso oferecido por um provedor específico de Nuvem Pública. Este é um nível de domínio que a equipe técnica do Prodasen ainda não possui. Tanto porque o conhecimento técnico para se trabalhar com nuvem precisa ser desenvolvido, quanto porque os desenhos das arquiteturas das aplicações de Inteligência Artificial ainda não estão disponíveis. Como dimensionar custos de algo ainda a ser definido?

A estratégia para contornar essa dificuldade é dimensionar o custo em Nuvem Pública a partir dos dados que temos disponíveis na infraestrutura *on-premises*. Esta é uma estratégia alinhada ao processo de migração para Nuvem Pública denominado *lift-and-shift*, onde os recursos de computação e armazenamento são migrados da infraestrutura *on-premises* para a nuvem. O *lift-and-shift* pode ser considerado como um passo inicial de adoção de infraestrutura em nuvem, uma vez que, ao migrar as cargas de trabalho neste modelo simplificado para a nuvem, o processo de modernização da aplicação poderá ocorrer já na nuvem, utilizando serviços de apoio oferecidos pelo provedor.

Como a migração *lift-and-shift* não prevê modificações na infraestrutura, mas somente migra recursos de computação e armazenamento, é razoável considerar que a infraestrutura resultante na nuvem terá um custo superior ao de uma infraestrutura de aplicação que já foi otimizada para operar com os recursos disponíveis em nuvens públicas. Do exposto, considerando que o *lift-and-shift* não é uma estratégia a ser adotada pelo Prodasen e que o entendimento é implantar aplicações já adaptadas para uma infraestrutura em nuvem, é razoável considerar que custos dimensionados a partir de uma premissa de migração *lift-and-shift* possa orientar uma contratação de créditos em volume próximo da realidade, mas com um possível espaço extra para custos que ainda não foram mapeados.

Portanto, considerando que é necessário estimar um volume de créditos para uma possível contratação de serviços em nuvem, mas faltam detalhes que permitam realizar um dimensionamento preciso do orçamento necessário, serão considerados custos de migração para a nuvem utilizando a estratégia de migração *lift-and-shift*, pois esta é uma estratégia que tende a definir um limite superior de custos, e o dimensionamento pode ser derivado do consumo atual de recursos da infraestrutura *on-premises* do Senado Federal.

3. Dimensionamento de custos

Para o dimensionamento de custos, serão utilizadas as seguintes fontes de dados:

- Infraestrutura de virtualização de servidores hiperconvergente (Dell VxRail); e
- Compartilhamentos de rede NFS e SMB utilizados por aplicações (Huawei OceanStor Dorado).

Outros recursos da infraestrutura, como o ambiente de banco de dados Oracle (Exadata Cloud@Costumer), servidores *baremetal*, volumes e filesystems do storage não utilizados por aplicações (volumes de bloco e drives de rede de usuário), e correio eletrônico, foram desconsiderados, pois não há intenção de migrar as cargas de trabalho correspondentes para a nuvem. No caso do correio

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

eletrônico, este serviço já foi migrado quase em sua integralidade para o serviço de correio na Microsoft 365, oferecido como serviço e hospedado nos servidores da Microsoft e seus parceiros.

A infraestrutura hiperconvergente (HCI – *hyperconvergent infrastructure*) Dell VxRail hospeda em máquinas virtuais quase que a totalidade dos serviços de TI do Senado Federal, sendo que, destes serviços, alguns são passíveis de serem migrados para Nuvem Pública. Uma vez que, além dos discos virtuais apresentados para estas máquinas virtuais, as aplicações também fazem o uso de compartilhamentos de rede disponibilizados pelo storage OceanStor Dorado, pode-se considerar que o consumo de recursos de computação e armazenamento das duas soluções, Dell VxRail e OceanStor Dorado, consiste em informação que pode embasar o dimensionamento de custos em Nuvem Pública.

Este levantamento de custos será feito considerando o provedor de serviços em nuvem AWS, e será considerado o método de consumo *pay-as-you-go*, quando não se obtém nenhuma espécie de desconto com pagamentos adiantados por serviços a serem consumidos. Apesar de se utilizar somente um provedor de nuvem, a expectativa é que o levantamento de créditos seja suficiente para consumir recursos de outros provedores, uma vez que a diferença de custo entre provedores tende a não ter impacto elevado.

3.1 Levantamento de custos a partir da infraestrutura de virtualização de servidores hiperconvergente

Para o levantamento de custos com base no consumo de recursos da infraestrutura de virtualização hiperconvergente, foi utilizada a ferramenta *AWS Migration Evaluator*. Esta ferramenta coleta dados da infraestrutura de virtualização e, a partir do perfil de consumo de recursos de computação, armazenamento de dados e rede de cada máquina virtual, são estimados os seguintes dados:

- Custos com máquinas virtuais na nuvem (serviço AWS EC2) após a otimização de dimensionamento de recursos de computação para atender o perfil de uso apresentado e considerando o licenciamento do Sistema Operacional, no caso de servidores Windows Server;
- Custos com armazenamento para as máquinas virtuais, considerando volumes SSD de propósito geral (AWS EBS, provisionamento gp3) e nível de utilização de discos virtuais equivalente a 50%;
- Custos com tráfego de rede na nuvem.

A ferramenta coletou dados da infraestrutura hiperconvergente por 21 dias (3 semanas). O resumo da infraestrutura verificada foi:

- 182 máquinas virtuais Windows Server Datacenter;
- 625 máquinas virtuais Linux;
- 231 máquinas virtuais desconsideradas, sendo 227 máquinas virtuais desligadas ou sem processamento (máquinas virtuais zumbis) e 4 máquinas virtuais Windows Desktops (sem uso em produção);
- 348 TB de discos virtuais provisionados, com consumo presumido de 175 TB;
- 37% das máquinas virtuais apresentaram processamento ativo somente 20% do tempo;
- 78% das máquinas virtuais apresentaram consumo de CPU médio inferior a 20%.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL
Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen
Coordenação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação – COINTI
Serviço de Suporte a Equipamentos Servidores de Rede – SESSR

Para cada máquina virtual analisada, foi definido o tipo de instância EC2 compatível com o perfil de consumo. Isto é, a instância considerada na nuvem possui o montante de recursos compatível com o perfil de uso. Uma vez que a ferramenta verificou baixo consumo de CPU em grande parte das máquinas virtuais, ela considerou instâncias com menos recursos de computação do que as máquinas virtuais em produção na infraestrutura hiperconvergente.

Como exemplo, a máquina virtual iwebk8shmlwrk42, que consiste em um nó de cluster Kubernetes para ambiente de homologação, possui 12 vCPUs (CPUs virtuais) configuradas. Porém, a análise da ferramenta AWS Migration Evaluator verificou que uma instância EC2 do tipo r5a.large, com 2 vCPUs, pode ser utilizada na nuvem para atender à mesma carga de trabalho.

A esta análise feita pela ferramenta AWS Migration Evaluator é dado o nome de *rightsizing*, e consiste em sugerir a configuração otimizada para a operação na nuvem. Para o caso em análise, a infraestrutura de virtualização hiperconvergente do Senado Federal, o resultado foi uma diminuição dos recursos computacionais configurados e, como consequência, um custo inferior de operação na nuvem se comparado o custo com infraestrutura na nuvem sem o *rightsizing*. Cabe clarificar, no entanto, que o cenário poderia ser outro: os recursos estarem subdimensionados *on-premises*, e a ferramenta sugerir a majoração de recursos computacionais na nuvem.

A partir dos dados coletados e realizados os ajustes de dimensionamento, o resultado da análise do ambiente apresentou 5 estimativas de custos anuais considerando a infraestrutura implantada na infraestrutura AWS alocada no Brasil (região de São Paulo):

- On Demand-LI - $3.364.076,00: neste cenário, o custo em nuvem foi dimensionado utilizando o modelo de custeio sob demanda, ou *pay-as-you-go*. As licenças do sistema operacional Windows Server já estão incluídas no custo das instâncias EC2;
- 3 Year NURI – BYOL WS + SQL - $1.763.845,00: cenário onde se obtém desconto ao se utilizar instâncias EC2 reservadas por 3 anos. Há o uso de servidores físicos dedicadas para utilização com licenciamento do tipo BYOL (*Bring Your Own License*) para Sistema Operacional Windows, caso em que o licenciamento Windows deverá ser adquirido separadamente;
- 3 Year NURI – LI - $1.835.425,00: similar ao cenário 3 Year NURI – BYOL WS+SQL, mas o licenciamento Windows já está incluído e não há servidores físicos dedicados;
- 1 Year NURI – BYOL WS+SQL - $2.294.756,00: similar ao cenário 3 Year NURI – BYOL WS+SQL, mas as instâncias EC2 são reservadas por somente 1 ano;
- 1 Year NURI – LI - $2.354.270,00: similar ao cenário 3 Year NURI – LI, mas as instâncias EC2 são reservadas por somente 1 ano.

Das 5 estimativas, as 4 estimativas que utilizam instâncias EC2 reservadas apresentam desconto por utilizar programa de otimização de custos na AWS, o programa Reserva de Instância, onde a sigla NURI se refere ao termo *No Upfront payments Reserved Instance*, quando é utilizado o programa RI, mas não há pagamento adiantado do custo com instâncias EC2. Estas 4 estimativas NURI não servem para a estimativa de custos a ser feita pelo Prodasen, uma vez que os dados levantados nessa análise de migração *lift-and-shift* têm o objetivo de dimensionar custos em nuvem sob demanda. Portanto, a estimativa de custos a ser considerada é a **On Demand – LI**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

No caso da estimativa On Demand – LI, os custos com infraestrutura na nuvem equivalem a $3.185.705,00 (três milhões, cento e oitenta e cinco mil, setecentos e cinco dólares), sendo:

- $2.700.982,00 – custos com computação
- $325.408,00 – custos com armazenamento
- $159.314,00 – custos com rede

Há ainda nesta opção o montante de $178.371,00 referente ao suporte AWS Business Support. Esse valor será tratado no item 3.4, uma vez que o levantamento de custos com compartilhamentos de rede NFS e SMB também afetará nesse volume.

Portanto, em termos de infraestrutura de TI na nuvem derivada a partir do ambiente de infraestrutura de virtualização de servidores hiperconvergente implantado no Senado Federal, o custo anual sob demanda para hospedar na nuvem a infraestrutura migrada do Senado Federal para a AWS, região de São Paulo, no modelo *lift-and-shift* será de $3.185.705,00 por ano.

O relatório completo da análise feita pela AWS pode ser verificado no anexo **v2_Senado MAS-52552 - AWS Migration Business Case.pdf**. Para mais detalhes sobre os dados coletados de cada máquina virtual, vide planilha **v2_Senado MAS-52552 - AWS Migration Data Export.pdf**.

3.2 Levantamento de custos a partir de compartilhamentos de rede NFS e SMB

O storage Huawei OceanStor Dorado, solução de armazenamento do Senado Federal, provê volumes de bloco para servidores físicos e compartilhamentos de rede para aplicações e usuários (os drives de rede). Para o escopo deste dimensionamento de custos em nuvem, foram considerados somente os compartilhamentos de rede utilizados por aplicações gerenciadas pelo Prodasen. Há outros compartilhamentos de rede, mas esses se referem a drives de rede de usuários ou aplicações de outras áreas do Senado das quais o Prodasen não possui gestão sobre a arquitetura e a infraestrutura (ex: ferramentas de software utilizadas pela SECOM).

Do levantamento realizado no dia 9 de janeiro de 2025, foi verificado um total de 49.801,40 GB de espaço consumido por dados de aplicações armazenados em compartilhamentos de rede, sendo:

- 16.792,94 GB de consumo em compartilhamentos de rede por protocolo NFS;
- 33.008,46 GB de consumo em compartilhamentos de rede por protocolo SMB.

Para estimar o custo desses dois serviços na nuvem, foi utilizada a calculadora da AWS, e os serviços equivalentes na AWS: Amazon EFS, para compartilhamentos NFS, e Amazon FSx for Windows File Server, para compartilhamentos SMB. Em ambos os casos, a estimativa considerou que os dados ficariam disponíveis em toda a região de São Paulo (configuração de múltiplas zonas de disponibilidade em uma mesma região). Os custos anuais estimados são:

- Amazon EFS: $114.864,12;
- Amazon FSx for Windows File Server: $128.459,40.

Por se tratar de uma estimativa de referência inicial, não foi considerado o crescimento anual do consumo de espaço nesses compartilhamentos de rede NFS e SMB. Ademais, o modelo de pagamento de ambos os casos é sob demanda (*pay-as-you-go*).

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Do exposto, o custo anual estimado para infraestrutura de armazenamento para compartilhamentos de rede NFS e SMB na nuvem AWS é $243.323,52 (duzentos e quarenta e três mil, trezentos e vinte e três dólares, e cinquenta e dois centavos de dólar). Para essa estimativa, foram considerados os custos aplicados à região de São Paulo. Mais detalhes sobre a calculadora AWS poderão ser verificados no anexo **Prodasen AWS Calculator - Armazenamento de aplicações e backup de infraestrutura.pdf**.

3.3 Levantamento de custos com backup da infraestrutura em nuvem

Uma vez que uma infraestrutura é implantada na nuvem, é razoável considerar que o backup dos dados também será feito na própria nuvem. Isso simplifica o tratamento de desastres e diminui custos com tráfego de dados se for considerada uma estratégia de backup de dados *on-premises* ou em outro provedor de nuvem.

Desta forma, foi dimensionado o backup centralizado dos serviços Amazon EBS (discos virtuais de instâncias EC2), EFS (compartilhamentos de rede NFS) e FSx for Windows File Server (compartilhamento de rede SMB). A configuração considerada para essa estimativa foi:

- Backup de dados NFS e SMB, serviços Amazon EFS e Amazon FSx for Windows File Server: o backup será realizado diariamente e mantido por 60 dias, análogo a política de backup NDMP atualmente implementada no ambiente *on-premises*;
- Backup de dados do serviço EBS: o backup será realizado semanalmente, e mantido por 10 semanas, semelhante à política de backup de máquinas virtuais *on-premises*.

Há a possibilidade de se utilizar backups com granularidade menor e garantir um histórico de backups maior. Porém, o objetivo deste dimensionamento é considerar uma infraestrutura em nuvem semelhante a infraestrutura *on-premises*. Logo, não se considerou alterar as políticas de backup no escopo deste trabalho.

Conforme estimado via calculadora AWS, o custo anual com o backup da infraestrutura objeto deste estudo na nuvem AWS é de $249.257,64 (duzentos e quarenta e nove mil, duzentos e cinquenta e sete dólares, e sessenta e quatro centavos de dólar). Para essa estimativa, foram considerados os custos aplicados à região de São Paulo. Mais detalhes sobre a calculadora AWS poderão ser verificados no anexo **Prodasen AWS Calculator - Armazenamento de aplicações e backup de infraestrutura.pdf**.

3.4 Levantamento de custos com suporte operacional pelo provedor de nuvem

Conforme apresentado no relatório da análise de migração feita pela AWS na infraestrutura de virtualização do Senado Federal, há o suporte AWS Business Support, que é um plano de suporte básico para empresas, e permite que a equipe técnica do Prodasen tenha suporte da AWS para possíveis ocorrências na nuvem. Este suporte não se confunde com horas de consultoria, que também deverão ser adquiridas em uma possível contratação de serviços em nuvem.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Para estimar o custo com suporte AWS Business Support, deve ser considerado o valor gasto no consumo mensal da nuvem. O custo é estimado em faixas de consumo, conforme colocado abaixo:

- 10% do consumo para os primeiros $10.000,00;
- 7% do consumo para a faixa de custos de $10.000,00 a $80.000,00;
- 5% do consumo para a faixa de custos de $80.000.00 a $250.000,00;
- 3% do consumo para a faixa de custos superior a $250.000,00.

Dos custos estimados até o momento, os custos mensais são:

- Custos derivados da infraestrutura hiperconvergente: $265.475,42
- Custos derivados dos compartilhamentos de rede: $20.276,96
- Custos com backup em nuvem: $20.771,47

Portanto, o custo mensal estimado equivale a $306.523,85. O custo mensal com suporte AWS Business Support seria calculado conforme exposto:

- $1.000,00 referentes a faixa de até $10.000,00;
- $4.900,00 referentes a faixa de $10.000,00 a $80.000,00;
- $8.500,00 referentes a faixa de $80.000.00 a $250.000,00;
- $1.695,72 referentes a faixa superior a $250.000,00

O somatório desses valores equivale a $16.095,72 de custo mensal com o suporte AWS Business Support, ou a $193.148,64 (cento e noventa e três mil, cento e quarenta e oito dólares e sessenta e quatro centavos de dólar) de custo anual.

Mais detalhes sobre custos de planos de suporte AWS podem ser verificados no portal https://aws.amazon.com/premiumsupport/pricing/.

3.5 Estimativa de custo anual

Considerando os custos anuais estimados:

- Custos derivados da infraestrutura hiperconvergente: $3.185.705,00
- Custos derivados dos compartilhamentos de rede: $243.323,52
- Custos com backup em nuvem: $249.257,64
- Custos com suporte do provedor de nuvem: $193.148,64

O custo anual de uma infraestrutura em nuvem AWS para o Senado Federal estimada a partir do consumo da infraestrutura *on-premises* equivale a $3.871.434,80 (três milhões, oitocentos e setenta e um mil, quatrocentos e trinta e quatro dólares e oitenta centavos de dólar).

Essa estimativa de custo em dólar será utilizada como referência para uma estimativa de créditos de consumo de serviços em nuvem, sendo 1 crédito de consumo de serviços em nuvem equivalente a 1 dólar.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL
Secretaria de Tecnologia da Informação – Prodasen
Coordenação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação – COINTI
Serviço de Suporte a Equipamentos Servidores de Rede – SESSR

4. Parecer

Considerando que:

- O custo anual estimado a partir do consumo da infraestrutura *on-premises* do Senado Federal na nuvem AWS, região de São Paulo, equivale a $3.871.434,80;
- Um crédito de consumo de serviços em nuvem equivale a um dólar;
- O montante estimado se trata de um valor de referência e considera toda a infraestrutura de virtualização do Senado Federal, bem como o consumo de espaço em storage para compartilhamentos de rede NFS e SMB para aplicações;
- Não há previsão de uma movimentação completa de cargas de trabalho do Senado Federal para um ambiente de nuvem;

Esta equipe técnica recomenda que a COINTI utilize um percentual do valor apresentado neste documento para o dimensionamento de créditos de serviços em nuvem a serem utilizados pela infraestrutura de TI. Sugere-se um percentual de créditos em nuvem não inferior a 20% do total apresentado. Este percentual permite um volume de recursos satisfatório para a adoção gradual do ambiente em nuvem. O montante de créditos definidos pela COINTI poderá ser somado a estimativas de créditos de outros setores.

Brasília, 11 de fevereiro de 2025.

(assinado eletronicamente)

Vinicius Porto Lima – Mat. 398436

Analista Legislativo – Informática Legislativa – SESSR

(assinado eletronicamente)

Geraldo Avelino de Oliveira Neto – Mat. 421483

Analista Legislativo – Informática Legislativa – SESSR

(assinado eletronicamente)

Robson Paniago de Miranda – Mat. 268929

Chefe do Serviço de Suporte a Equipamentos Servidores de Rede – SESSR

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

aws migrations

Migration Business Case

Senado

Migration Evaluator

January 2025

v2.5.0

024, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Agenda

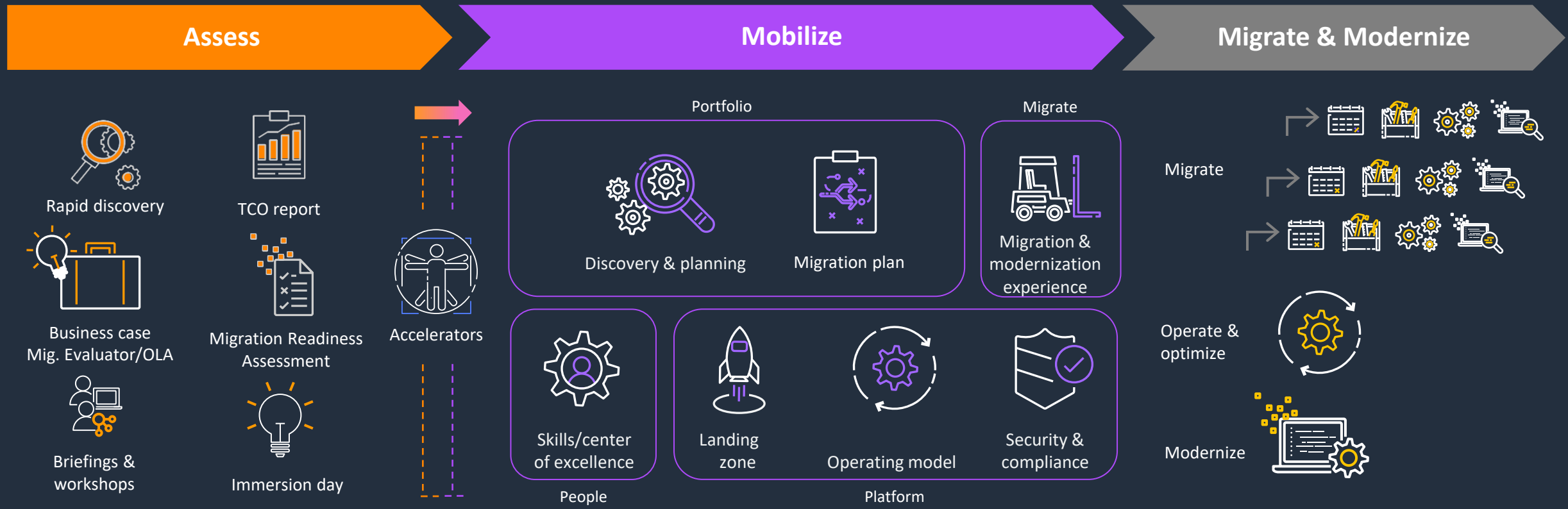
- Analysis & Insights
- Financial Summary
- Business Value
- Deployment Summary
- Supplementary AWS Services
- Next Steps

migrations

© 2024, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Migration Customer Journey



migrations

© 2024, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

aws migrations

Analysis & Insights

2024, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

On-Premises Overview

On-Premises Environment 1038 Total Instances

- Windows Servers In Scope:	**182**	- Linux Servers In Scope:	**625**
- Provisioned Storage (TB)	**348**	- Assumed Storage Utilization (TB):	**175**
- Windows Desktops in Scope	**0**	- SQL Servers	**0**
- Excluded From Assessment Scope	**231**	- Enterprise Edition	0
- Zombie Machines	227	- Standard Edition	0
- Windows Desktops	4	- Web Edition	0

migrations

© 2024, Amazon Web Services, Inc. or its Affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Executive Summary

Scoping

- Results based on a scope of 807 servers and 0 desktops
- Collected Data
- 21.0 days data collection

Insights

- 22% zombies
- 78% of servers right-sized
- 37% servers used less than 20% of time
- 78% servers have less than 20% CPU utilization

Results

- Right-sized & optimized models
- $1,763,845 annualized spend on AWS

Next Steps

- Server Dependency Mapping
- Licensing Health Check
- Storage Assessment

migrations

© 2024, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Detailed Assessment Overview

Assumptions & Modeling Details

- Cost model: 3 YR / 1 YR NURI
- Region: Sao Paulo
- Right-sized
- Zombies removed from scope
- Licensing optimized
- No Application/Environment groupings provided

Infrastructure	Count
VMware	1038
Hyper-V	0
Bare Metal	0
Total	**1038**

Environment & Licensing	
Windows Servers	270
Windows Desktops	4
Linux	712
RHEL	52
Zombies	227 (22%)
Total	**1038**

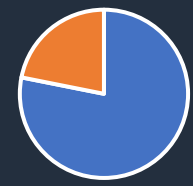
SQL Servers	Count
Enterprise	0
Standard	0
Web	0
Total	**0**

Time-In-Use



Time In Use %	
In-Use	60.63%
Idle	39.37%

Zombies



Zombies	
Zombies	227
Utilized	811

migrations

© 2024, Amazon Web Services, Inc. or its Affiliates.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

aws migrations

Financial Summary

2024, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Financial Overview

		Option 1	Option 2	Option 3	Option 4
	On Demand - LI	3 Year NURI - BYOL WS + SQL	3 Year NURI - LI	1 Year NURI - BYOL WS + SQL	1 Year NURI - LI
Compute	$2,700,982	$1,173,416	$1,241,587	$1,679,045	$1,735,724
Storage	$325,408	$325,408	$325,408	$325,408	$325,408
Network	$159,314	$159,314	$159,314	$159,314	$159,314
Infrastructure Total	$3,185,705	**$**1,658,139	**$**1,726,310	**$**2,163,768	**$**2,220,448
AWS Business Support	$178,371	$105,706	$109,115	$130,988	$133,822
Annual Total	**$3,364,076**	**$1,763,845**	**$1,835,425**	**$2,294,756**	**$2,354,270**
Annual Savings	-	47%	45%	31%	30%
	• Modeled to Shared Tenancy • On Demand Instances with Windows & SQL Server License included (LI) • Assumed storage utilization = 50% of provisioned storage • Servers running Windows Desktop OS modeled to Amazon WorkSpaces	• Mixed Tenancy - SQL and Windows Server modeled to Dedicated Hosts with BYOL when cost effective • Remaining modeled to Shared Tenancy • All Reserved Instances (RIs) • Assumed storage utilization = 50% of provisioned storage • Servers running Windows Desktop OS modeled to Amazon WorkSpaces	• Modeled to Shared Tenancy • Reserved Instances (RIs) with Windows & SQL Server License included (LI) • Assumed storage utilization = 50% of provisioned storage • Servers running Windows Desktop OS modeled to Amazon WorkSpaces	• Mixed Tenancy - SQL and Windows Server modeled to Dedicated Hosts with BYOL when cost effective • Remaining modeled to Shared Tenancy • All Reserved Instances (RIs) • Assumed storage utilization = 50% of provisioned storage • Servers running Windows Desktop OS modeled to Amazon WorkSpaces	• Modeled to Shared Tenancy • Reserved Instances (RIs) with Windows & SQL Server License included (LI) • Assumed storage utilization = 50% of provisioned storage • Servers running Windows Desktop OS modeled to Amazon WorkSpaces

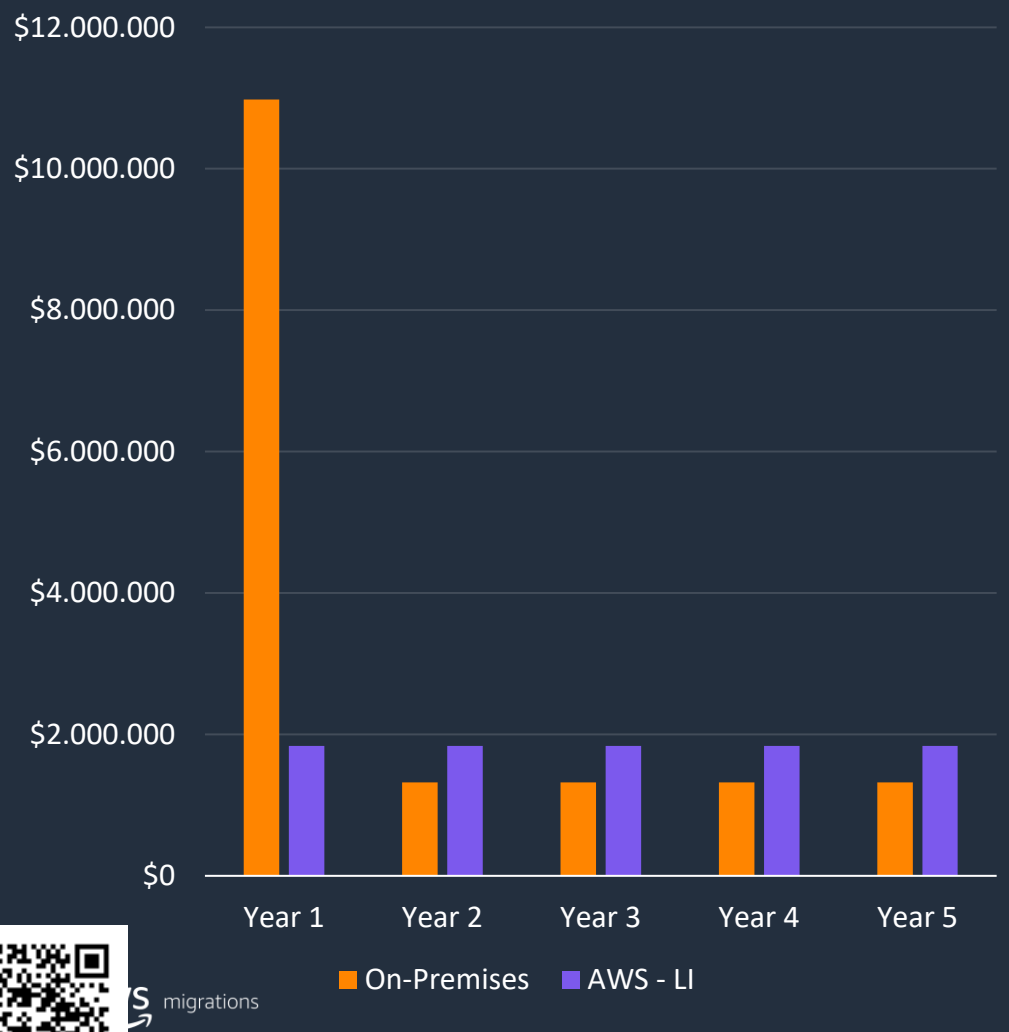
migrations

© 2024, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.

An AWS Migration Evaluator assessment is a directional estimate that provides an ap ed, provided, and assumed usage parameters. It is not a quote, and does not guarantee the cost for y

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

5 Year Steady State Cash Flow Summary



migrations

On-Premises

	Year 1	Year 2	Year 3	Year 4	Year 5	Total
Compute	$8,993,526	$1,162,121	$1,162,121	$1,162,121	$1,162,121	**$13,642,010**
Storage	$1,359,934	$33,600	$33,600	$33,600	$33,600	**$1,494,334**
Networking	$627,083	$125,417	$125,417	$125,417	$125,417	**$1,128,749**
On-Premises Total	$10,980,542	$1,321,138	$1,321,138	$1,321,138	$1,321,138	**$16,265,093**

AWS: 3 Year NURI LI

	Year 1	Year 2	Year 3	Year 4	Year 5	Total
Compute	$1,241,587	$1,241,587	$1,241,587	$1,241,587	$1,241,587	**$6,207,935**
Amazon Workspaces	$0	$0	$0	$0	$0	**$0**
Storage	$325,408	$325,408	$325,408	$325,408	$325,408	**$1,627,040**
Networking	$159,314	$159,314	$159,314	$159,314	$159,314	**$796,570**
AWS Support	$109,115	$109,115	$109,115	$109,115	$109,115	**$545,575**
AWS Total	$1,835,424	$1,835,424	$1,835,424	$1,835,424	$1,835,424	**$9,177,120**

© 2024, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Financial Summary - On Demand - BYOL

Option	Compute *(annual)*	Amazon Workspaces *(annual)*	Storage *(annual)*	Network *(annual)*	Total *(annual)*	Hourly Rate *(per hour)*
Shared Tenancy	$2,700,982	$0	$325,408	$159,314	$3,185,705	$308.33
Mixed Tenancy (Recommended)	$2,654,742	$0	$325,408	$159,314	$3,139,466	$303.05

BYOL Quantities

Product	Shared Tenancy	Mixed Tenancy
Win Server Datacenter Cores	n/a - Win License Included	132
Win Server Standard Cores	n/a - Win License Included	0
SQL Enterprise Cores	0	0
SQL Standard Cores	0	0
Windows 10/11 Licenses	0	0

*Cores are listed as total cores, NOT core packs

Modeling:

- Pricing Model: On Demand
- Region-Sao Paulo; Currency-USD
- Storage Assumptions:
  - Storage Utilization = 50% of Provisioned Storage
  - All Amazon EBS volumes are modeled to General Purpose SSD (gp3) with baseline performance of 3000 IOPS & 125 MBps throughput for SSD.
- Networking Assumptions = 10% of base compute Shared Tenancy 1 YR NURI costs
- Licensing:
  - Windows: License Included on Shared Tenancy; BYOL on Mixed Tenancy
  - SQL: Bring Your Own License (BYOL)

migrations

© 2024, Amazon Web Services, Inc. or its Affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Financial Summary - On Demand - LI

Option	Compute *(annual)*	Amazon Workspaces *(annual)*	Storage *(annual)*	Network *(annual)*	Total *(annual)*	Hourly Rate *(per hour)*
Shared Tenancy	$2,700,982	$0	$325,408	$159,314	$3,185,705	$308.33

Modeling:

- Pricing Model: On Demand
- Region-Sao Paulo; Currency-USD
- Storage Assumptions:
  - Storage Utilization = 50% of Provisioned Storage
  - All Amazon EBS volumes are modeled to General Purpose SSD (gp3) with baseline performance of 3000 IOPS & 125 MBps throughput for SSD.
- Networking Assumptions = 10% of base compute Shared Tenancy 1 YR NURI costs
- Licensing:
  - Windows: License Included
  - SQL: License Included



migrations

© 2024, Amazon Web Services, Inc. or its Affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Financial Summary - 3 YR NURI - BYOL

Option	Compute *(annual)*	Amazon Workspaces *(annual)*	Storage *(annual)*	Network *(annual)*	Total *(annual)*	Savings Plan Rate Estimate *(per hour)*
Shared Tenancy	$1,241,587	$0	$325,408	$159,314	$1,726,310	$141.73
Mixed Tenancy (Recommended)	$1,173,416	$0	$325,408	$159,314	$1,658,139	$133.95

BYOL Quantities

Product	Shared Tenancy	Mixed Tenancy
Win Server Datacenter Cores	n/a - Win License Included	132
Win Server Standard Cores	n/a - Win License Included	0
SQL Enterprise Cores	0	0
SQL Standard Cores	0	0
Windows 10/11 Licenses	0	0

*Cores are listed as total cores, NOT core packs

Modeling:

- Pricing Model: 3 Year No Upfront RI (NURI)
- Region-Sao Paulo; Currency-USD
- Storage Assumptions:
  - Storage Utilization = 50% of Provisioned Storage
  - All Amazon EBS volumes are modeled to General Purpose SSD (gp3) with baseline performance of 3000 IOPS & 125 MBps throughput for SSD.
- Networking Assumptions = 10% of base compute Shared Tenancy 1 YR NURI costs
- Licensing:
  - Windows: License Included on Shared Tenancy; BYOL on Mixed Tenancy
  - SQL: Bring Your Own License (BYOL)

migrations

© 2024, Amazon Web Services, Inc. or its Affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Financial Summary - 3 YR NURI - LI

Option	Compute *(annual)*	Amazon Workspaces *(annual)*	Storage *(annual)*	Network *(annual)*	Total *(annual)*	Savings Plan Rate Estimate *(per hour)*
Shared Tenancy	$1,241,587	$0	$325,408	$159,314	$1,726,310	$141.73

Modeling:

- Pricing Model: 3 Year No Upfront RI (NURI)
- Region-Sao Paulo; Currency-USD
- Storage Assumptions:
  - Storage Utilization = 50% of Provisioned Storage
  - All Amazon EBS volumes are modeled to General Purpose SSD (gp3) with baseline performance of 3000 IOPS & 125 MBps throughput for SSD.
- Networking Assumptions = 10% of base compute Shared Tenancy 1 YR NURI costs
- Licensing:
  - Windows: License Included
  - SQL: License Included

migrations

© 2024, Amazon Web Services, Inc. or its Affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Financial Summary - 1 YR NURI - BYOL

Option	Compute *(annual)*	Amazon Workspaces *(annual)*	Storage *(annual)*	Network *(annual)*	Total *(annual)*	Savings Plan Rate Estimate *(per hour)*
Shared Tenancy	$1,735,724	$0	$325,408	$159,314	$2,220,448	$198.14
Mixed Tenancy (Recommended)	$1,679,045	$0	$325,408	$159,314	$2,163,768	$191.67

BYOL Quantities

Product	Shared Tenancy	Mixed Tenancy
Win Server Datacenter Cores	n/a - Win License Included	132
Win Server Standard Cores	n/a - Win License Included	0
SQL Enterprise Cores	0	0
SQL Standard Cores	0	0
Windows 10/11 Licenses	0	0

*Cores are listed as total cores, NOT core packs

Modeling:

- Pricing Model: 1 Year No Upfront RI (NURI)
- Region-Sao Paulo; Currency-USD
- Storage Assumptions:
  - Storage Utilization = 50% of Provisioned Storage
  - All Amazon EBS volumes are modeled to General Purpose SSD (gp3) with baseline performance of 3000 IOPS & 125 MBps throughput for SSD.
- Networking Assumptions = 10% of base compute Shared Tenancy 1 YR NURI costs
- Licensing:
  - Windows: License Included on Shared Tenancy; BYOL on Mixed Tenancy
  - SQL: Bring Your Own License (BYOL)

migrations

© 2024, Amazon Web Services, Inc. or its Affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Financial Summary - 1 YR NURI - LI

Option	Compute *(annual)*	Amazon Workspaces *(annual)*	Storage *(annual)*	Network *(annual)*	Total *(annual)*	Savings Plan Rate Estimate *(per hour)*
Shared Tenancy	$1,735,724	$0	$325,408	$159,314	$2,220,448	$198.14

Modeling:

- Pricing Model: 1 Year No Upfront RI (NURI)
- Region-Sao Paulo; Currency-USD
- Storage Assumptions:
  - Storage Utilization = 50% of Provisioned Storage
  - All Amazon EBS volumes are modeled to General Purpose SSD (gp3) with baseline performance of 3000 IOPS & 125 MBps throughput for SSD.
- Networking Assumptions = 10% of base compute Shared Tenancy 1 YR NURI costs
- Licensing:
  - Windows: License Included
  - SQL: License Included

migrations

© 2024, Amazon Web Services, Inc. or its Affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Storage Insights

1.7% of your servers (14 out of 807) account for **32.0% of the modelled storage** (56 TB out of 174 TB total), each having >= 2.5 TB of used storage.

Servers with large amounts of attached storage are commonly used to host file shares or backup storage. AWS managed storage services such as Amazon FSx and S3 offer significant advantages over self-managed file and backup storage using Amazon EC2 with Amazon EBS. Managed storage services provide seamless scalability, high availability, durability, optimized performance, cost efficiency, and reduced operational overhead.

Modeling file and backup servers to the appropriate service will increase the accuracy of your business case. Directional estimates for common use cases are shown below.

If these servers are primarily…	… app or database servers	… file servers	… backup servers
	Amazon EC2 and Amazon EBS	**Amazon FSx for NetApp ONTAP**	**Amazon S3**
Annual Cost	$122,628 EC2 $18,397 + EBS $104,232	$29,482	$19,905
Annual Savings	-	76%	84%

- Default scenario considered in the Business Case
- EC2 instances modelled to 3 YR NURI LI excluding any Microsoft SQL servers
- EBS modelled to General Purpose SSD storage (gp3)
- Baseline performance:
  - Throughput: 125 MBps
  - IOPS: 3000

- Capacity Ratio:
  - 13%: SSD
  - 87%: Capacity Pool
- Deduplication + compression savings: 45%
- Total FSx size: 35,939 GB
- Baseline performance:
  - Throughput: 128 MBps
  - IOPS: 3 IOPS per GB of SSD

- Capacity Ratio:
  - 20%: S3 Standard
  - 30%: S3 Standard Infrequent Access
  - 50%: S3 Glacier Instant Retrieval
- API requests: 20% overhead

If you would like to explore this option or other potential storage use cases, please let us know and we can initiate a complimentary Storage Assessment.

migrations

© 2024, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

aws migrations

Business Value

2024, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Carbon reduction opportunity

AWS can help lower the carbon footprint of average on-premises data center workloads by nearly 80% today and up to 96% once AWS is powered with 100% renewable energy





Europe

Up to 5 times more energy efficient

US

3.6 times more energy efficient



Asia Pacific

5 times more energy efficient

Find all the reports on aws.amazon.com/sustainability/resources/

migrations

© 2024, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.

CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Business Value

Hackett's Global 1000 study results showed that companies in your industry were able to yield improvements in three key areas after migrating to AWS. These estimates reflect a directional perspective on value benefits beyond cost savings.



Staff Productivity

- 66% more Virtual Machines (VMs) managed by a VM Administrator at AWS
- 101% more TBs managed by a Storage Administrator at AWS



Operational Resilience

- 69% reduction in unplanned downtime
- 50% reduction in monthly critical incidents



Business Agility

- 29% application developer efficiency allowing for increased innovation
- 43% reduction in time to market for feature releases



migrations

© 2024, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

aws migrations

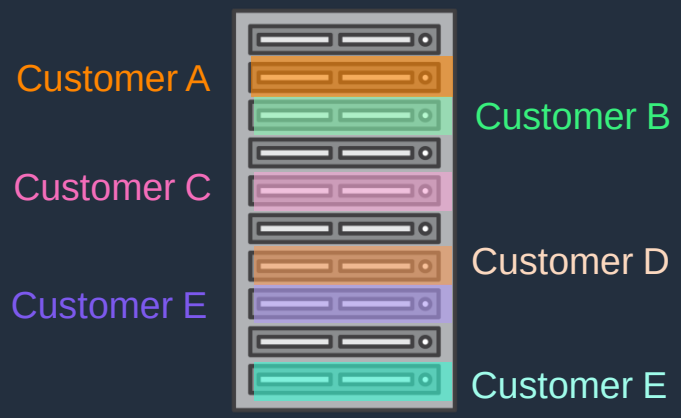
AWS Deployment Summary

2024, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

EC2 Instances: Shared Tenancy and Dedicated Hosts

Shared Tenancy



Multi-tenant servers host instances for multiple customers

AWS determines which host instances run on

You ***pay per-instance***

Dedicated Hosts



Single-tenant servers host instances dedicated to ***one AWS customer***

Launch instances to same physical server through targeted ***placement***

You ***pay per-host, per-hour***

migrations

© 2024, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

EC2 Deployment Summary

Shared Tenancy Blueprint

Region	EC2 Fam	Instance Type	QTY
Sao Paulo	r5a	r5a.xlarge	199
Sao Paulo	r5a	r5a.2xlarge	162
Sao Paulo	r5a	r5a.large	165
Sao Paulo	t3a	t3a.large	121
Sao Paulo	r5a	r5a.4xlarge	16
Sao Paulo	t3a	t3a.medium	36
Sao Paulo	t3	t3.large	13
Sao Paulo	t2	t2.2xlarge	19
Sao Paulo	m6a	m6a.large	8
Sao Paulo	c6a	c6a.xlarge	1
Sao Paulo	r5	r5.large	14
Sao Paulo	m5a	m5a.large	25
Sao Paulo	x1e	x1e.xlarge	2
Sao Paulo	m5a	m5a.2xlarge	3
Sao Paulo	x1e	x1e.2xlarge	1
Sao Paulo	t3a	t3a.small	4
Sao Paulo	c5a	c5a.large	11
Sao Paulo	t3	t3.medium	1
Sao Paulo	m5zn	m5zn.large	1
Sao Paulo	r5	r5.xlarge	2
o Paulo	t2	t2.small	1
Sao Paulo	c5a	c5a.4xlarge	1
o Paulo	m5zn	m5zn.xlarge	1
Paulo Total			807

Mixed Tenancy Blueprint

Region	Tenancy	Deployed On	EC2	OS Lic Model	OS Lic's Used	QTY	Instances Packed
Sao Paulo	Dedicated	DH	c5	WS BYOL	DC Cores	1	11
Sao Paulo	Dedicated	DH	r5	WS BYOL	DC Cores	2	61
Sao Paulo	Dedicated Total					3	72
Sao Paulo	Shared	Instance	t3a.small	Linux		4	0
Sao Paulo	Shared	Instance	t3a.medium	WS LI		22	0
Sao Paulo	Shared	Instance	t3a.medium	Linux		14	0
Sao Paulo	Shared	Instance	t3a.large	WS LI		44	0
Sao Paulo	Shared	Instance	t3a.large	Linux		76	0
Sao Paulo	Shared	Instance	r5a.xlarge	Linux		193	0
Sao Paulo	Shared	Instance	x1e.xlarge	WS LI		2	0
Sao Paulo	Shared	Instance	t3.large	WS LI		9	0
Sao Paulo	Shared	Instance	t3.large	Linux		4	0
Sao Paulo	Shared	Instance	t2.small	WS LI		1	0
Sao Paulo	Shared	Instance	t2.2xlarge	WS LI		11	0
Sao Paulo	Shared	Instance	r5a.xlarge	WS LI		3	0
Sao Paulo	Shared	Instance	x1e.2xlarge	WS LI		1	0
Sao Paulo	Shared	Instance	t3.medium	WS LI		1	0
Sao Paulo	Shared	Instance	r5a.large	Linux		130	0
Sao Paulo	Shared	Instance	r5a.4xlarge	WS LI		1	0
Sao Paulo	Shared	Instance	r5a.4xlarge	Linux		11	0
Sao Paulo	Shared	Instance	r5a.2xlarge	Linux		161	0
Sao Paulo	Shared	Instance	r5.xlarge	Linux		2	0
			r5.large	WS LI		4	0
Sao Paulo			r5.large	Linux		8	0

© 2024, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

aws migrations

Supplementary AWS Services

2024, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Cloud-Based Disaster Recovery with AWS Elastic Disaster Recovery

Achieve reliability and availability based on top-tier recovery objectives by using AWS Elastic Disaster Recovery (DRS) as a simple and flexible Disaster Recovery Service. This service continuously replicates your machines (including operating system, system state configuration, databases, applications, and files) into a low-cost staging area in your target AWS account and preferred region. This reduces the need for duplicate infrastructure and licensing. In the case of a disaster, you can instruct AWS Elastic Disaster Recovery to automatically launch thousands of your machines in their fully provisioned state in minutes.

AWS DRS pricing	Monthly
DRS Replication Cost (monthly)	$16,495

AWS EC2/EBS estimated costs	Monthly	Amount of Data (GB)
EBS General Purpose storage (gp3)	$22,184	145,947
EBS Magnetic (standard)	$3,895	32,457
Total Snapshots New Data (base + new)	$16,377	240,845

Monthly TCO	**$58,951**
Annual Consumption	**$707,416**

Modeling Details

AWS Region	South America (São Paulo)
Number of replicated servers	807
Storage capacity in GB	178,404
Total number of disks	807
Estimated Replication Servers	54
Incremental Snapshot Retention Period	7

- Candidates: All active workloads
- Daily change rate assumed: 5%
- Costs in USD

If you would like to explore this option further, please let us know and we will engage you with one of our experts from our AWS Elastic Disaster Recovery team.

migrations

© 2024, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Microsoft Windows and Microsoft SQL Server Support

When a Windows Server or SQL Server version reaches end-of-support, Microsoft will no longer release updates to address bugs and security vulnerabilities. AWS Application Migration Service (MGN) allows you to upgrade Windows Server operating systems (OS) during migration, streamlining the modernization effort and reducing the time and complexity of your overall migration.

WS Version	Servers	OS Support Cycle	EOS	T-Days	Risk	% of Estate
<= WS 2008 R2	21	Unsupported (2008/R2)	01/14/20	-1823	High	8
WS 2012	55	Extended Support (2012/R2)	10/10/23	-458	High	20
WS 2012 R2	0	Extended Support (2012/R2)	10/10/23	-458	High	0
WS 2016	93	Extended Support (2016)	01/12/27	732	Med	34
WS 2019	24	Mainstream Support until 01/2024	01/09/29	1460	Low	9
WS 2022	77	Mainstream Support until 10/2026	10/14/31	2468	Low	29
WS Total	**270**					

SQL Version	SQL Instances	DB Support Cycle	EOS	T-Days	Risk	% of Estate
<= SQL 2008 R2	0	Unsupported (2008/R2)	07/09/19	-2012	High	0
SQL 2012	0	Extended Support (2012)	07/12/22	-913	High	0
SQL 2014	0	Extended Support (2014)	07/09/24	-185	High	0
SQL 2016	0	Extended Support (2016)	07/14/26	550	Med	0
SQL 2017	0	Extended Support (2017)	10/12/27	1005	Med	0
SQL 2019	0	Mainstream Support until 01/2025	01/08/30	1824	Low	0
SQL 2022	0	Mainstream Support until 10/2028	01/11/33	2923	Low	0
SQL Total	**0**					

* SQL Versions not found

migrations

© 2024, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

aws migrations

Next Steps

2024, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

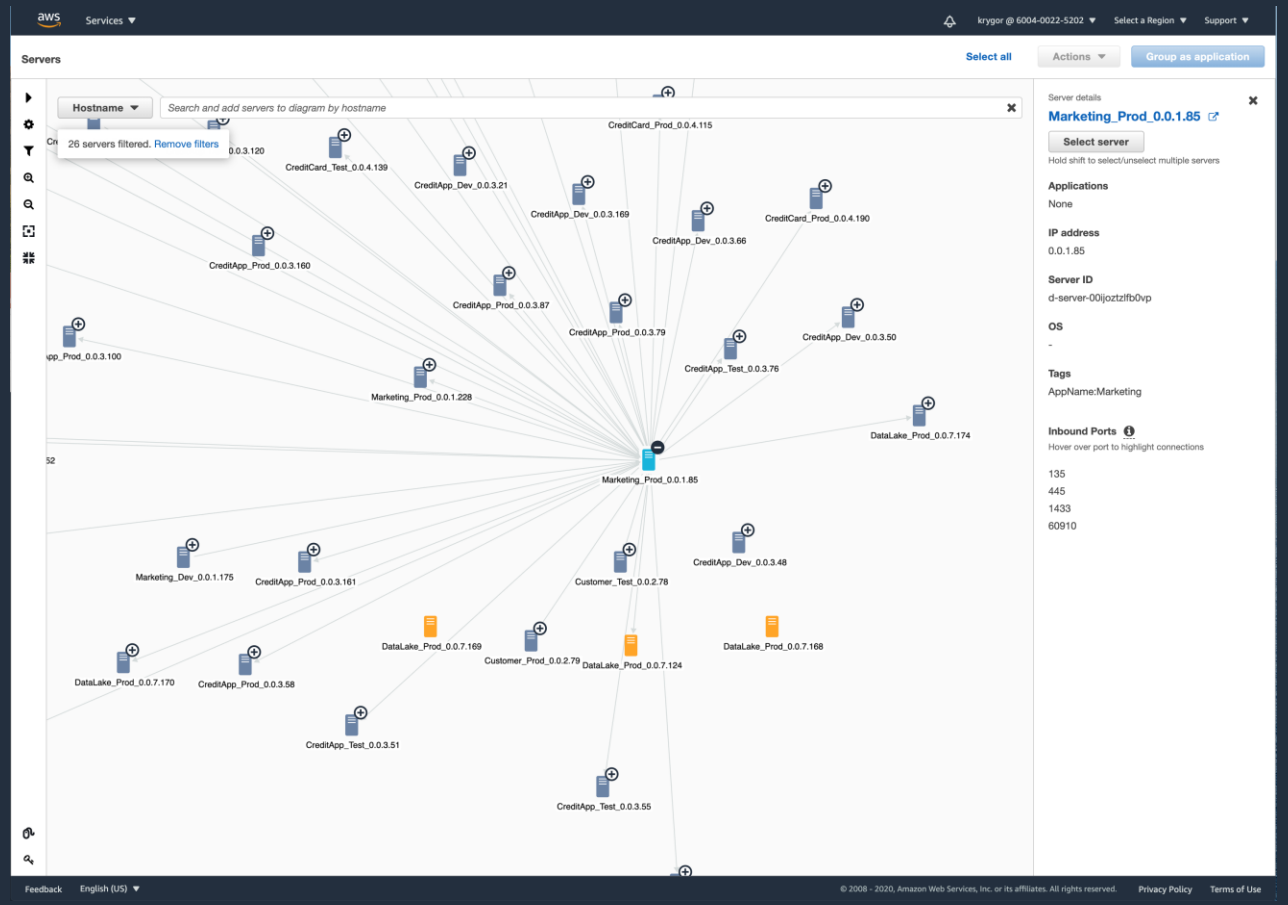
Next Steps – Server Dependency Mapping

Migration Evaluator integrates the discovery of on-premises resources used for a business case with Migration Hub's Server Dependency Mapping. By collecting network Transmission Control Protocol (TCP) connections you can identify server-to-server dependencies which provides the needed foundation to make sound digital transformation decisions.

1. [Setup your AWS Migration Hub account]

2. Install and deploy the Migration Evaluator Collector (or add configuration to your existing installation)

3. Use AWS Migration Hub to visualize, group and tag servers



migrations

© 2024, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Next Steps – Acceleration Programs

Simplify cloud adoption and gain cloud benefits sooner with tools and proven methodologies based on AWS's experience of migrating thousands of enterprise customers. Work with your account team to engage with these (and other) programs to accelerate your cloud journey.



Migration Acceleration Program (MAP)

- For customers with incremental AWS adoption exceeding $500K annually
- A comprehensive and proven methodology based on the experience of migrating hundreds of enterprise customers.
- Tools that reduce costs and automate and accelerate execution, tailored training approaches and content



AWS Windows Migration Accelerator

- Up to $200 credit per migrated Windows server (min. 40 servers migrated per month, including partner-assisted)
- Offset double bubble migration costs
- Automated qualification when using AWS Application Migration Service (MGN)



migrations

© 2024, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.

CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Next Steps – Storage Assessment

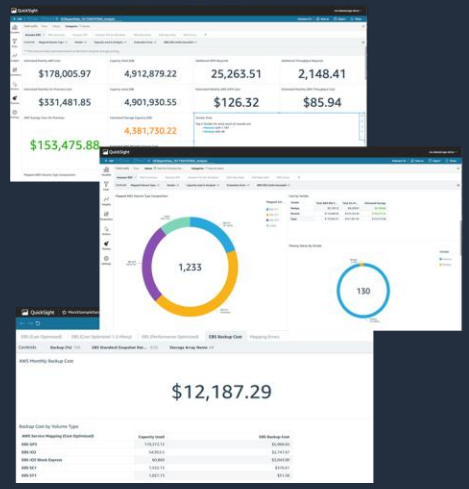
Build a data driven business case quickly providing holistic view of structured and unstructured data. Realize potential savings up to 67% of on-premises storage costs by running a Storage Assessment.

1. Engage your AWS Account team
2. Review technical and business requirements
3. Schedule a Storage Assessment
4. Review business case analysis
5. Plan migration strategy – POC for sample workload

Project Engagement → **Data Discovery & Analysis** → **Directional Cost Estimation**



- Tenant Creation
- Data Collection Setup
- Queries Creation





© 2024, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Next Steps – Licensing Health Check

- Need help determining your BYOL use rights for Windows & SQL Server?
- Understand the Pros/Cons & costs of bringing existing Microsoft volume licenses versus using AWS License Included
- Optimize your Windows & SQL footprint in AWS
- Consider running an independent AWS funded “Licensing Health Check” assessment with one of our expert licensing consulting partners

EVOLVE CLOUD SERVICES

LICENSING ASSURANCE

NEXTGEN GROUP

OPTIMUS GROUP
CLOUD LICENSING SPECIALISTS

migrations

© 2024, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Next Steps – Other Recommendations



AWS Training & Certification

Build confidence by validating your cloud expertise with an industry-recognized credential to lead cloud initiatives using AWS.



AWS Managed Services (AMS)

Optimize your cloud infrastructure and security operations through 24x7 proactive monitoring, incident management, automation, and execution of operational best practices.



Microsoft on AWS Cost Optimization (MACO)

A collection of cost optimization strategies for Microsoft workloads running on AWS services and for tracking cost optimization with AWS tags.



Datacenter Divest

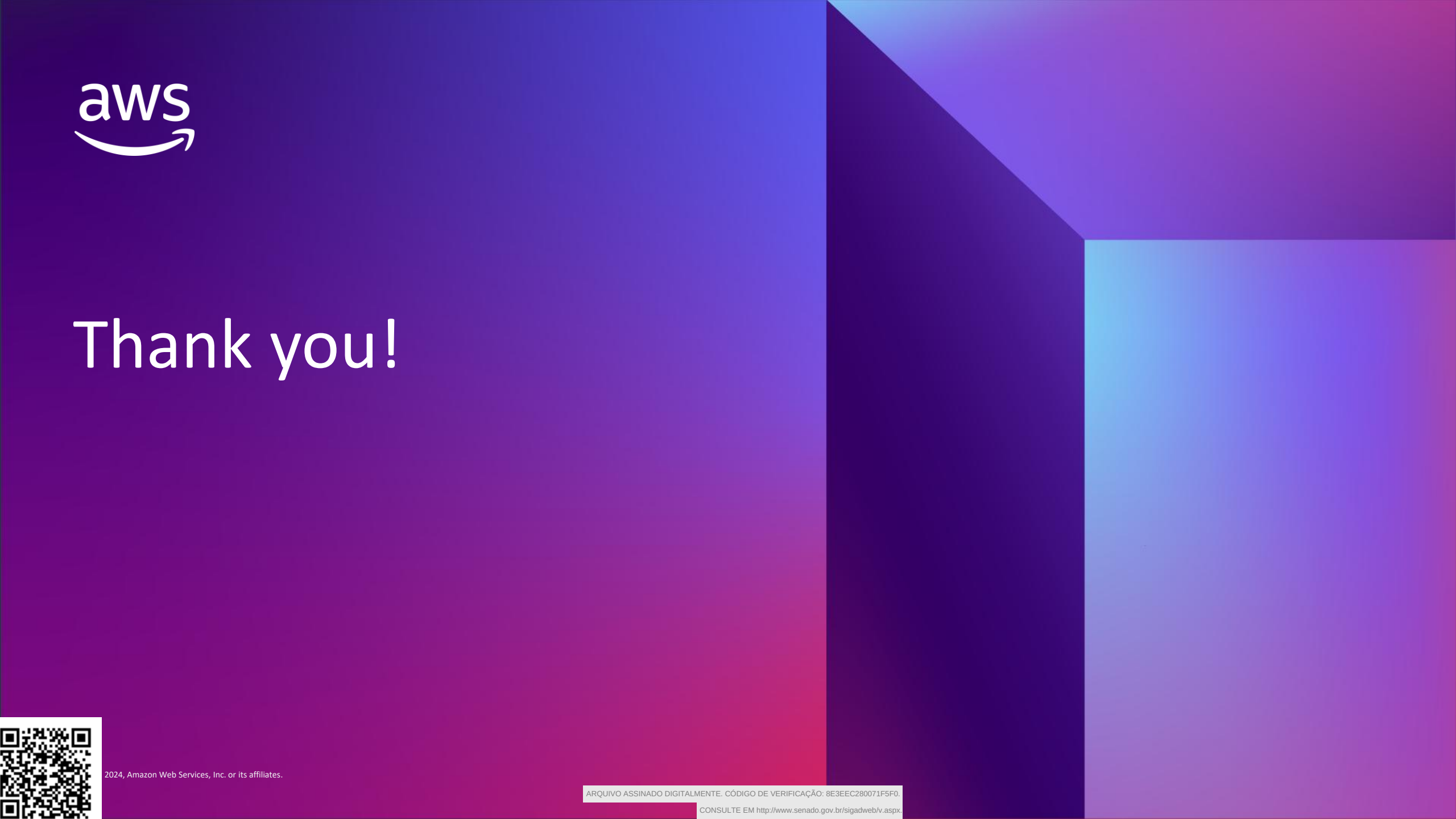
Learn how we can make the transition to AWS as stress free as possible by creating innovative deals for customers through Data Center, Colo, IT and IPv4 Divestiture.



migrations

© 2024, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.



Thank you!

2024, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Appendix



migrations

© 2024, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

On-Premises Annual Cost Estimation

Included in On-Premises Cost Estimation

- Compute: Server, OS and SQL licensing
- VMware (if applicable): VMware Cloud Foundation
- Storage: Server volume
- Network: Hardware, software, and bandwidth
- Facilities and Maintenance costs

Excluded in On-Premises Cost Estimation

- Employee costs
- Migration tools
- Professional services
- Shared storage

Parameter	On-Premises Cost
Compute	$2,728,402
Storage	$298,867
Network	$225,750
Annual Total	**$3,253,019**

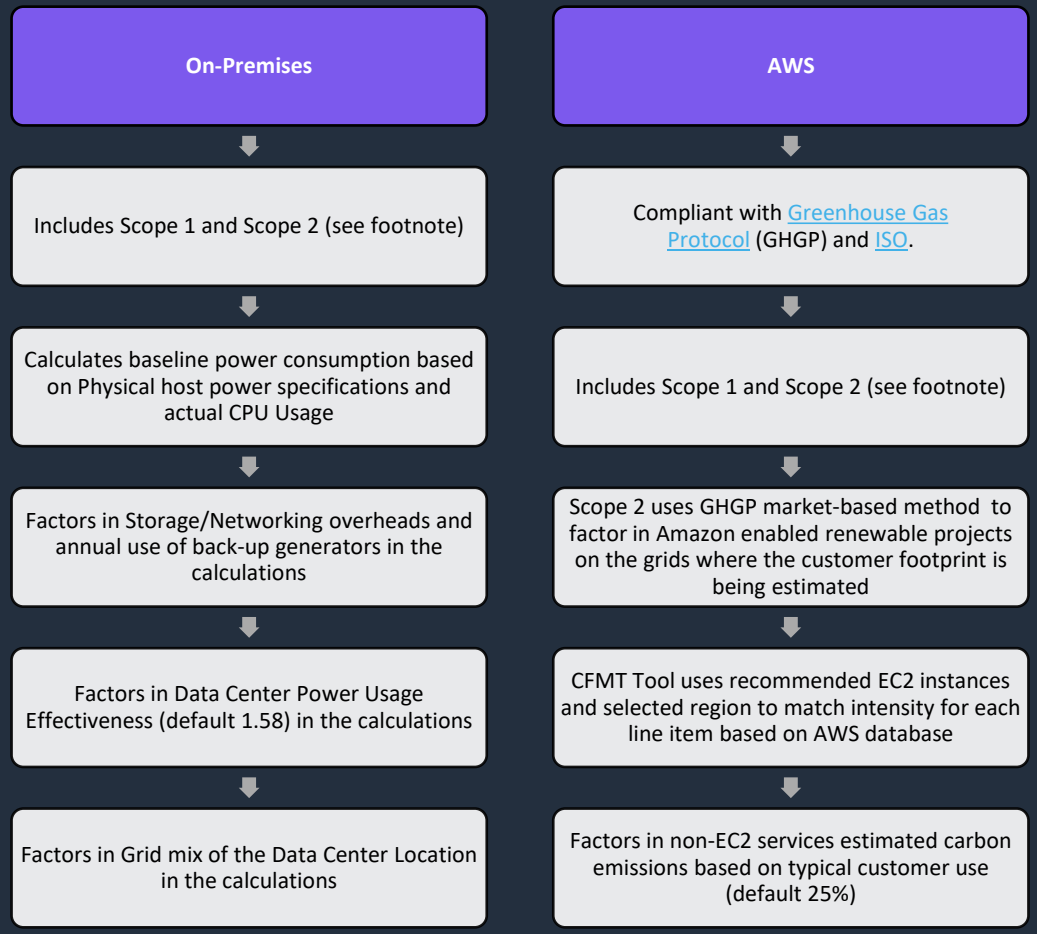
Currency is in USD, annually, based on a 5-year hardware refresh cycle. Industry average benchmark costs were used for calculating on-premises estimations.

migrations

© 2024, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Sustainability: Carbon Estimation Methodology



The GHG Protocol Corporate Standard classifies a company's GHG emissions into three 'scopes'. Scope 1 emissions are direct emissions from owned or controlled sources. Scope 2 emissions are indirect emissions from the generation of purchased energy.

migrations

© 2024, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Windows & SQL Server Licensing Rules on AWS

*Licensing options on AWS for Microsoft Migrations

Licenses purchased **BEFORE Oct 1, 2019**, or as part of a true up on an Enterprise enrollment with an effective date prior to 10/1/2019

	Windows Server	SQL Server
If the licenses **have** Software Assurance		
1. Move licenses to default (shared) tenant EC2?	✗	✓
2. Move licenses to EC2 Dedicated Hosts?	✓	✓
If the licenses **Do Not have** software Assurance		
1. Move licenses to default (shared) tenant EC2?	✗	✗
2. Move licenses to EC2 Dedicated Hosts?	✓	✓

Licenses purchased **AFTER Oct 1, 2019**, that are not part of a true up on an Enterprise enrollment with an effective date prior to 10/1/2019*

	Windows Server	SQL Server
If the licenses **have** Software Assurance		
1. Move licenses to default (shared) tenant EC2?	✗	✓
2. Move licenses to EC2 Dedicated Host?	✗	✓
If the licenses **Do Not have** Software Assurance		
1. Move licenses to default (shared) tenant EC2?	✗	✗
2. Move licenses to EC2 Dedicated Host?	✗	✗

*Based on Microsoft's publicly available Product Terms

- Renewing software assurance on a perpetual Microsoft license as part of a renewal will not change the “purchase date” for any server license purchased prior to 10/1/19
- SQL Server, Exchange, SharePoint & Remote Desktop Services retain their License Mobility Rights and can run in any AWS environment with active software assurance

migrations

© 2024, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SQL Server Edition Downgrade Recommendations

Review SQL Enterprise features in use for potential downgrade:

- SQL feature detection script created by AWS (Supports workloads on-premises or Amazon EC2)
- AWS Compute Optimizer Commercial License Recommendations (Supports workloads on Amazon EC2 only)

SQL Enterprise features that are queried:

- Online index rebuild used outside DB maintenance plan
- Read replicas of availability group
- Asynchronous replica of availability group
- Resource governor
- R and python extension
- Memory optimized tempdb metadata
- More than 128 GB of memory
- More than 48 vCPUs
- Asynchronous mirroring
- Database level features

SQL License cost comparison on r6i.xlarge*	
Enterprise vs Standard	55% cost reduction
Enterprise vs Web	77% cost reduction
Enterprise vs Developer	100% cost reduction

Consider leveraging SQL Server Developer edition for 100% cost reduction in Microsoft Licensing for SQL Server in Development Environments (52% reduction with compute costs factored in).

**Cost reductions shown for Virginia*

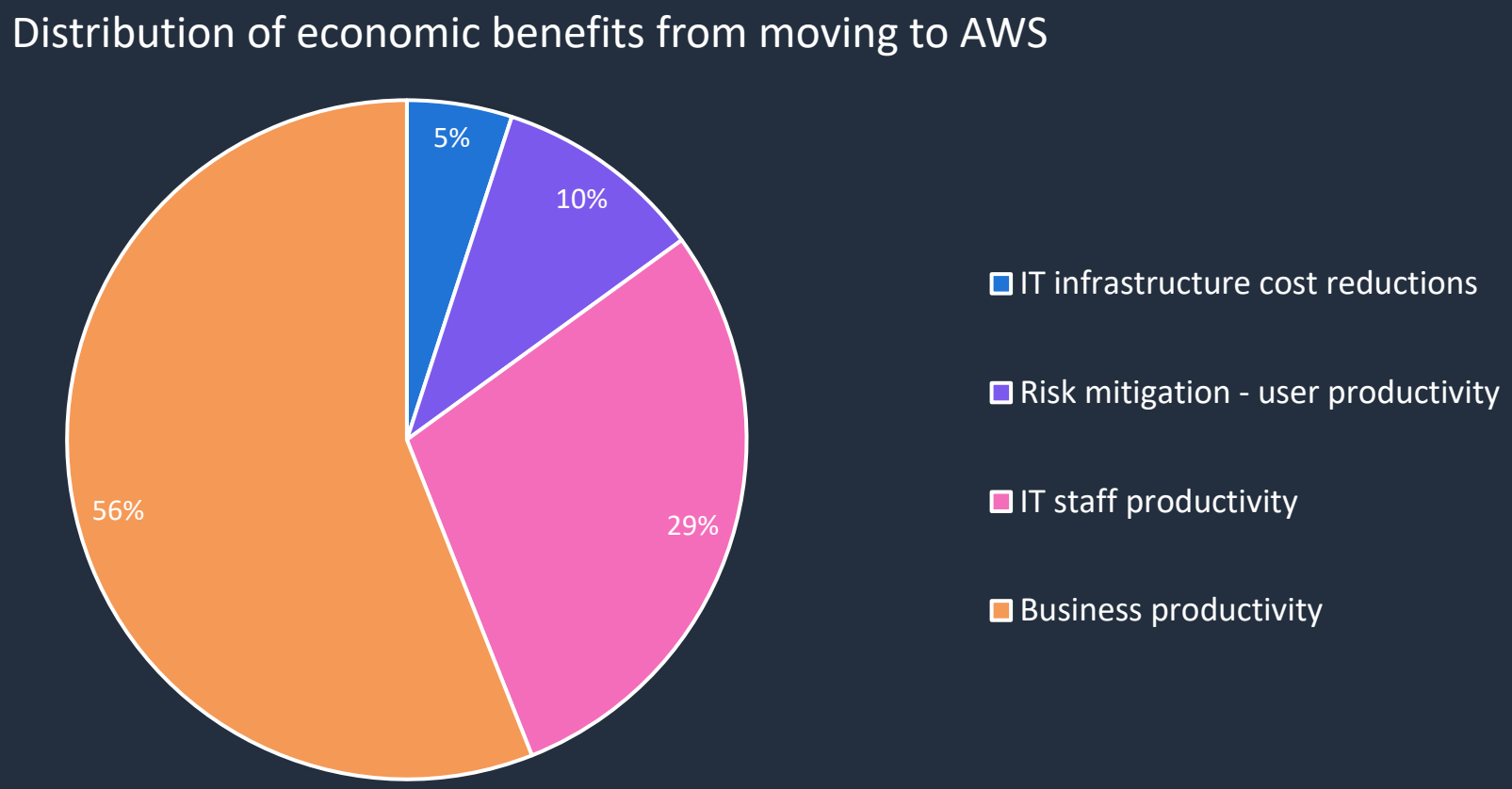
migrations

© 2024, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Where does Cloud Business Value come from?

IDC: NON-TCO DRIVERS CONSTITUTE OVER 90% OF ECONOMIC BUSINESS VALUE



The Business Value of Amazon Web Services, IDC Research, Inc., June 2022

migrations

© 2024, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

AWS Premium Support Plans

Business	Enterprise
Case Severity/Response Times General guidance: < 24 hours System impaired: < 12 hours Production system impaired: < 4 hours Production system down:< 1 hour	**Case Severity/Response Times** General guidance: < 24 hours System impaired: < 12 hours Production system impaired: < 4 hours Production system down: < 1 hour Business-critical system down: < 15 mins
Infrastructure Event Management (Available for additional fee)	**Infrastructure Event Management**
AWS Service Guidance Contextual guidance based on your use case	**AWS Service Guidance** Consultative review and guidance based on your applications
	Account and Billing Full Concierge Support (proactive)
	Architecture Review
	Cost Optimization
	Operational Review
	Strategic Business Review
	Technical Account Manager (Designated TAM)
	TAM-assisted case escalation
	TAM Office Hours

Pricing	
Business	Enterprise
Minimum spend of $100 - or - 10% of monthly AWS charges for the first $0 – $10K 7% of monthly AWS charges from $10K – $80K 5% of monthly AWS charges from $80K – $250K 3% of monthly AWS charges over $250K	Minimum spend of $15,000 - or - 10% of monthly AWS charges for the first $0 – $150K 7% of monthly AWS charges from $150K – $500K 5% of monthly AWS charges from $500K – $1M 3% of monthly AWS charges over $1M

To learn more about AWS Support, reach out to your AWS account team or visit the [AWS Support page]

migrations

© 2024, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Glossary

Right-Sizing	A key mechanism and process of matching instance types and sizes to your workload performance and capacity requirements at the lowest possible cost. It's also the process of looking at deployed instances and identifying opportunities to eliminate or downsize without compromising capacity or other requirements, which results in lower costs.
Direct Match	A direct match or "lift and shift" is an Amazon EC2 deployment strategy where you migrate to an EC2 instance that closely matches the on-prem servers current provisioning specifications.
NURI	No Upfront Reserved Instances – a purchase option for AWS Reserved Instances (https://aws.amazon.com/aws-cost-management/aws-cost-optimization/reserved-instances/)
AURI	All Upfront Reserved Instances – a purchase option for AWS Reserved Instances (https://aws.amazon.com/aws-cost-management/aws-cost-optimization/reserved-instances/)
Shared Tenancy	Shared tenancy is the default tenancy for Amazon EC2 instances that launch in a virtual private cloud (VPC). It means that multiple EC2 instances from different customers may reside on the same piece of physical hardware. You can change the default tenancy of a virtual private cloud (VPC) from default (shared) to a Dedicated Host.
Dedicated Host	Allow you to use your eligible software licenses from vendors such as Microsoft and Oracle on Amazon EC2, so that you get the flexibility and cost effectiveness of using your own licenses, but with the resiliency, simplicity and elasticity of AWS. An Amazon EC2 Dedicated Host is a physical server fully dedicated for your use, so you can help address corporate compliance requirements. You can use your existing per-socket, per-core or per-VM software licenses.
Mixed Tenancy	An EC2 deployment strategy to combine both Shared (Default) tenancy along with Dedicated Hosts.
BYOL	If you've already purchased Microsoft software, you have the option to bring your own licenses (BYOL) to the AWS Cloud (subject to Microsoft license terms). With the BYOL experience, customers can easily bring and manage their existing licenses for Microsoft Windows Server and SQL Server to AWS.
LI	License Included - allows you access to fully compliant Microsoft software licenses bundled with Amazon EC2 or Amazon RDS instances and pay for them as you go with no upfront costs or long-term investments. You can choose from Amazon Machine Images (AMIs) with just Microsoft Windows Server, or with Windows Server and Microsoft SQL Server pre-installed.
Zombie	Zombies are servers that did not exceed the minimum CPU utilization threshold (5% for bare metals or 300 MHz for VMs) for any 15 minute period duration data collection. Often these are machines that can be excluded from migration scope as they may not need to move to AWS.
Licensing Health Check	Refer to Slide 33 - Comparison of owned licenses versus required licenses - to be included in upcoming vendor license agreement discussion. Microsoft License Statement required
EC2	Amazon Elastic Compute Cloud - over 600 instance types and choice of the latest processor, storage, networking, operating system, and purchase model to help you best match the needs of your workload (https://aws.amazon.com/ec2/)
EBS	Amazon Elastic Block Store - an easy-to-use, scalable, high-performance block-storage service designed for Amazon EC2 (https://aws.amazon.com/ebs/)
SSD	Solid-state storage device
HDD	Hard disk drive

© 2024, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Customer Provided Data																		EC2 Instance Details					Total Shared Tenancy Compute Pricing										Windows Server licensing cost (compute & SQL cost excluded)									
Server Name/ID	Machine Type	Environment	Operating System	SQL Instance Name	SQL Edition	SQL Version	SQL Cluster Name	Physical or Virtual Processors	Total Physical or Virtual Cores	CPU Avg Usage %	CPU Peak Usage %	Usage % (runtime)	RAM (GB)	RAM Peak Usage %	RAM Avg Usage %	Modelled Storage (GB)	Server Name	Infrustructure Type	EC2 Instance	Instance vCPUs	Instance RAM (GB)	Instance SQL Core Lic's Req'd	AWS Region	Hourly On Demand	Monthly On Demand	1 Yr On Demand	3 Yr On Demand	1 Yr Std AURI	3 Yr Std AURI	1 Yr Std PURI	3 Yr Std PURI	1 Yr Std NURI	3 YrStd NURI	WS LI Hourly On Demand	WS LI Monthly On Demand	WS LI 1 Yr On Demand	WS LI 3 Yr On Demand	WS LI 1 Yr Std AURI	WS LI 3 Yr Std AURI	WS LI 1 Yr Std PURI	WS LI 3 Yr Std PURI	WS LI 1 Yr Std NURI	WS LI 3 Yr Std NURI
DDF066020CBE45B2B708AC943D490480	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					5	5	0,126416996	0,425687	0,986865938	20	1	0,999957979	308,5	nauinfraworker11	VMware	r5a.xlarge	4	32	0	Sao Paulo	0,362	264,26	3171,12	9513,36	1865	3577	1905,84	3795,16	1997,28	4099,68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E7AF6D0E0EDE741E99067F3FD15A46322	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					16	16	0,043252099	0,063992899	0,986865938	64	1	0,999916971	50	iwebr16prdwrk34	VMware	r5a.2xlarge	8	64	0	Sao Paulo	0,724	528,52	6342,24	19026,72	3729	7154	3803,92	7615,6	3994,56	8225,64	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24CDF1BE85B8647DAB1061C26CC8EDC69	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					8	8	0,064038597	0,095760796	0,985960126	16	1	0,999957979	50	iwebk8sprdcp2	VMware	r5a.large	2	16	0	Sao Paulo	0,181	132,13	1585,56	4756,68	932	1789	949,04	1897,08	998,64	2049,84	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
00A523C23CB74EC9A25101C917D42A52	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					8	8	0,046840601	0,060314701	0,986413062	64	0,451263011	0,451243997	50	iwebk8sdsvwrk13	VMware	r5a.xlarge	4	32	0	Sao Paulo	0,362	264,26	3171,12	9513,36	1865	3577	1905,84	3795,16	1997,28	4099,68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
74D3C31752BF48ABB8A8AEB7496D11EA	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					8	8	0,038313899	0,050918739	0,985960126	8	1	0,999957979	52,5	iwebk8sprdwrk26	VMware	t3a.large	2	8	0	Sao Paulo	0,121	88,33	1059,96	3179,88	568	1195	579,956	1271,976	608,82	1374,444	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EABF3B339D9B46F9A3698593F233A3FA	Virtual	Prod	Oracle (64-bit)					4	4	0,149612993	0,380424991	0,98550725	16	0,995482981	0,995451987	675	haifa	VMware	r5a.large	2	16	0	Sao Paulo	0,181	132,13	1585,56	4756,68	932	1789	949,04	1897,08	998,64	2049,84	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
005DAF70E1C6469F88D86B756BD03276	Virtual	Prod	Windows Server 2016 (64-bit)					2	2	0,0346926	0,088659201	0,015398552	6	0,929971993	0,640305996	50	www11d	VMware	t3a.large	2	8	0	Sao Paulo	0,1486	108,478	1301,736	3905,208	810	1921	821,844	1996,64	850,596	2099,772	0,0276	20,148	241,776	725,328	242	726	241,888	724,664	241,776	725,328
180770419E5F4DD88DD07047047CB6BD	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					1	1	0,0121518	0,02329524	0	1	0,999608994	0,999513984	30	dns1	VMware							Sao Paulo																				
CF37C8F07E384C48967EA5616A4CA107	Virtual	Prod	Windows Server 2012 (64-bit)					2	2			0	4			202,5	CPITeste_clone	VMware							Sao Paulo																				
CBB73547716E4C458ABDF082C4C41F29	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					8	8	0,060086198	0,125690795	0,986865938	64	0,689513981	0,672037005	50	iwebk8sprdwrk47	VMware	r5a.2xlarge	8	64	0	Sao Paulo	0,724	528,52	6342,24	19026,72	3729	7154	3803,92	7615,6	3994,56	8225,64	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CD15572E061A4EF1979FC76C49D088CF	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					8	8	0,053411901	0,115668099	0,986865938	64	0,597442985	0,597442985	50	iwebk8sprdwrk45	VMware	r5a.2xlarge	8	64	0	Sao Paulo	0,724	528,52	6342,24	19026,72	3729	7154	3803,92	7615,6	3994,56	8225,64	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4D22AC4BF5634F229FA498B5D97B1715	Virtual	Prod	Windows Server 2019 (64-bit)					2	2	0,034737501	0,118705701	0,059329722	8	0,999987006	0,936904013	50	intraadma	VMware	t3a.large	2	8	0	Sao Paulo	0,1486	108,478	1301,736	3905,208	810	1921	821,844	1996,64	850,596	2099,772	0,0276	20,148	241,776	725,328	242	726	241,888	724,664	241,776	725,328
ADA5313814D4A4881A9F8720BD5E8B4C25	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					8	8	0,082757197	0,206548795	0,986865938	64	0,958221018	0,95817101	50	iwebk8shmlwrk24	VMware	r5a.2xlarge	8	64	0	Sao Paulo	0,724	528,52	6342,24	19026,72	3729	7154	3803,92	7615,6	3994,56	8225,64	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5FA8F392D8234CCCB2EE5A77C36E8DFC	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					8	8	0,035106499	0,048404039	0,985960126	32	0,744262993	0,744208992	50	iwebk8sprdwrk65	VMware	r5a.xlarge	4	32	0	Sao Paulo	0,362	264,26	3171,12	9513,36	1865	3577	1905,84	3795,16	1997,28	4099,68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
D4F626E9D4AE478B98608A0223DC37FE	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					8	8	0,060045101	0,1136261	0,986865938	32	1	0,999957979	100	iwebr16prdwrk11	VMware	r5a.xlarge	4	32	0	Sao Paulo	0,362	264,26	3171,12	9513,36	1865	3577	1905,84	3795,16	1997,28	4099,68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
88DE29BF0027478D865B40F1CC660A0A	Virtual	Prod	Windows Server 2016 (64-bit)					8	8	0,111135997	0,309137799	0,986865938	32	0,999666989	0,971112013	200	WWW8B	VMware	r5a.xlarge	4	32	0	Sao Paulo	0,546	398,58	4782,96	14348,88	3476	8413	3517,76	8629,92	3609,12	8935,2	0,184	134,32	1611,84	4835,52	1611	4836	1611,92	4834,76	1611,84	4835,52
DD525757177B4E47BC18E3B767ADB1B2	Virtual	Prod	Other 2.6.x Linux (64-bit)					8	8	0,052794699	0,11293	0,98550725	12	0,977766991	0,973532021	100	av-web07	VMware	r5a.large	2	16	0	Sao Paulo	0,181	132,13	1585,56	4756,68	932	1789	949,04	1897,08	998,64	2049,84	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0CA20F683C314E43A4D271A0879DF8B5	Virtual	Prod	Other 3.x or later Linux (64-bit)					4	4	0,075867198	0,089330339	0,986865938	16	0,99169898	0,991667986	29,5	nautsaplctl5	VMware	r5a.large	2	16	0	Sao Paulo	0,181	132,13	1585,56	4756,68	932	1789	949,04	1897,08	998,64	2049,84	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6A8413DF60E943E8A0F0836609E3835D	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					12	12	0,0240048	0,03148038	0,986865938	16	1	0,999936998	50	iwebk8shmlwrk42	VMware	r5a.large	2	16	0	Sao Paulo	0,181	132,13	1585,56	4756,68	932	1789	949,04	1897,08	998,64	2049,84	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
B0CE2D26B437423BA23C8C4A058C4746	Virtual	Prod	Other 3.x or later Linux (64-bit)					4	4	0,042937402	0,058873061	0,986865938	24	1	1	61,5	nautpmworker7	VMware	r5a.xlarge	4	32	0	Sao Paulo	0,362	264,26	3171,12	9513,36	1865	3577	1905,84	3795,16	1997,28	4099,68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
796A637D6261433481084E187AA1A561	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					4	4	0,0155895	0,01973912	0	16	0,818432987	0,815936029	110	vsphere-lab04-esxi02	VMware							Sao Paulo																				
20F23FD3AE654D8B883ED173CFE8C0E7	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					4	4	0,00903432	0,0117974	0	8	0,257079989	0,256336004	12,5	rlogvl01	VMware							Sao Paulo																				
E8A76D0FD1BC4D6FBF6D2950C06D9C9F	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					8	8	0,069771603	0,082707263	0,986865938	32	1	0,999989986	124,5	iwebk8shmlwrk36	VMware	r5a.xlarge	4	32	0	Sao Paulo	0,362	264,26	3171,12	9513,36	1865	3577	1905,84	3795,16	1997,28	4099,68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2003EB5CF7404734927B1B83E7BC4A4	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					24	24	0,0395157	0,0620743	0,986865938	96	0,921483994	0,921311021	50	iwebr16prdwrk52	VMware	r5a.4xlarge	16	128	0	Sao Paulo	1,448	1057,04	12684,48	38053,44	7458	14308	7606,84	15232,2	7989,12	16451,28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DD10562EEDCD45FF9ED03656D26498D5	Virtual	Prod	Windows Server 2008 R2 (64-bit)					2	2			0	2			40	activeserver	VMware							Sao Paulo																				
A5C5043F6B4B491CBA762CEFDB36503B	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					5	5	0,216202006	0,322874002	0,983695567	20	0,999481976	0,999334991	241,5	nausaplwrkl23	VMware	r5a.xlarge	4	32	0	Sao Paulo	0,362	264,26	3171,12	9513,36	1865	3577	1905,84	3795,16	1997,28	4099,68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
C0DB5437C012420EB4CC452209E2B05C	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					2	2	0,039895602	0,069649601	0,043478265	4	0,982143998	0,981606007	90	zabbix0	VMware	t3a.medium	2	4	0	Sao Paulo	0,0605	44,165	529,98	1589,94	284	598	289,54	635,988	303,972	685,908	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7F1FD652145D4B478BBA7DABC5F3217C	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					4	4			0	8			50	SESIA-U22.04.5-dnone-s20241101	VMware							Sao Paulo																				
C869AA6A0AD84646870E9FEF1AB513B0	Virtual	Prod	RHEL (64-bit)					4	4	0,0104444	0,01917246	0	8	0,334717005	0,334699988	65	my3-sf	VMware							Sao Paulo																				
FECEE2EE424D49B1A31E4726633552E04	Virtual	Prod	CentOS (64-bit)					4	4	0,0148025	0,024922539	0,001358696	8	0,978760004	0,978739977	50	svp-pgsql01	VMware	t3a.large	2	8	0	Sao Paulo	0,121	88,33	1059,96	3179,88	568	1195	579,956	1271,976	608,82	1374,444	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AA7FF54AA53C49D2A9EDE7FD8C7A7403	Virtual	Prod	Windows Server 2012 (64-bit)					8	8	0,0243496	0,0446344	0,986865938	32	0,401593	0,366576999	50	intra15	VMware	r5a.large	2	16	0	Sao Paulo	0,273	199,29	2391,48	7174,44	1738	4206	1755	4314,96	1804,56	4467,6	0,092	67,16	805,92	2417,76	806	2417	805,96	2417,88	805,92	2417,76
04E6E355FB804523955EB44424492B9D6	Virtual	Prod	Windows Server 2016 (64-bit)					2	2			0	8			25	AdConnectHML	VMware							Sao Paulo																				
DE253BA2A1704DD4BD5CD81E63F1E197	Virtual	Prod	Windows Server 2016 (64-bit)					2	2			0	8			25	Old-TemplateW2016	VMware							Sao Paulo																				
E16EA7AC8ADC4E48A9F230F970BE7B59	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					7	7	0,194787994	0,29775539	0,985960126	36,5	0,99970597	0,999633014	509,5	naupmwrkx1	VMware	r5a.2xlarge	8	64	0	Sao Paulo	0,724	528,52	6342,24	19026,72	3729	7154	3803,92	7615,6	3994,56	8225,64	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
432DFC03AD374957A7DBBE49EB476165	Virtual	Prod	Windows Server 2022 (64-bit)					4	4	0,0296678	0,117510399	0,293025345	8	0,999159992	0,999100029	45	vmavdorado04	VMware	t3.large	2	8	0	Sao Paulo	0,162	118,26	1419,12	4257,36	873	2053	886,256	2138,596	918,048	2252,196	0,0276	20,148	241,776	725,328	242	725	241,888	725,664	241,776	725,328
FB92AA07B01C4F4494EB8A2C060FCCF1	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					8	8	0,030982001	0,042611901	0,986865938	16	1	0,999989986	50	iwebk8sprdwrk73	VMware	r5a.large	2	16	0	Sao Paulo	0,181	132,13	1585,56	4756,68	932	1789	949,04	1897,08	998,64	2049,84	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
594B545FB4734EB18664BC0CABB1611A	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					5	5	0,1482386	0,326843604	0,986865938	20	1	0,999989986	312,5	nauinfraworker1	VMware	r5a.xlarge	4	32	0	Sao Paulo	0,362	264,26	3171,12	9513,36	1865	3577	1905,84	3795,16	1997,28	4099,68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7C3589754C1E484BB1A5550D47EC3E98	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					8	8	0,044655599	0,067177	0,986865938	64	0,447295994	0,447286993	50	iwebk8shmlwrk23	VMware	r5a.xlarge	4	32	0	Sao Paulo	0,362	264,26	3171,12	9513,36	1865	3577	1905,84	3795,16	1997,28	4099,68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E8C582E7C8544C31A50CBABFB8CD660A	Virtual	Prod	Windows Server 2019 (64-bit)					8	8	0,0185597	0,093792899	0,098279096	32	0,937072992	0,933674991	250	vm-backup-t	VMware	t2.2xlarge	8	32	0	Sao Paulo	0,6572	479,756	5757,072	17271,216	3307	7548	3363,92	7926,024	3504	8427,996	0,062	45,26	543,12	1629,36	543	1630	543,56	1629,68	543,12	1629,36
FC7C38A10331455BA3E843E776730236	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					1	1	0,0305521	0,0513645	0	1	1	1	20	dnsrec0	VMware							Sao Paulo																				
80CA15B447244EA3A67D69AA5A00C1CA	Virtual	Prod	CentOS (64-bit)					2	2	0,192302004	0,454810008	0,986865938	16	0,99902302	0,999013007	100	vmanx	VMware	r5a.large	2	16	0	Sao Paulo	0,181	132,13	1585,56	4756,68	932	1789	949,04	1897,08	998,64	2049,84	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7C177EFF02B742A1B543F01D5966D536	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					8	8	0,036550902	0,048942862	0,986865938	64	0,427215993	0,427203	50	iwebk8shmlwrk28	VMware	r5a.xlarge	4	32	0	Sao Paulo	0,362	264,26	3171,12	9513,36	1865	3577	1905,84	3795,16	1997,28	4099,68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
54B3160429104A9DB77DBE2A77639A16	Virtual	Prod	Other 3.x or later Linux (64-bit)					1	1			0	2			8	TemplatePhotonOS	VMware							Sao Paulo																				
7E726E141E944365854CCB7D78DBD673	Virtual	Prod	Windows Server 2022 (64-bit)					2	2	1	1	0,985960126	8	0,999478996	0,999445021	45	365 migration manager	VMware	m6a.large	2	8	0	Sao Paulo	0,2297	167,681	2012,172	6036,516	1504	3842	1517,9664	3932,2696	1553,4108	4053,9528	0,092	67,16	805,92	2417,76	806	2418	805,96	2417,88	805,92	2417,76
08B53B9CF9B44DE2B2A70304B6714B9E	Virtual	Prod	Windows Server 2016 (64-bit)					2	2			0	8			25	TemplateW2019DC-Up042023	VMware							Sao Paulo																				
3C40D5C618F143AFB0473A7D604124F0	Virtual	Prod	Windows Server 2022 (64-bit)					4	4			0	32			200	template-windows-2022-cpi	VMware							Sao Paulo																				
4FDC333722244CB88E4041655E05BEA1	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					8	8	0,00775631	0,02066803	0,004076083	8	0,999912866	0,999894977	50	iwebwww13dsva	VMware	t3a.large	2	8	0	Sao Paulo	0,121	88,33	1059,96	3179,88	568	1195	579,956	1271,976	608,82	1374,444	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3B4B44BFB91B44C9816209F87FD207CF	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					8	8	0,047824498	0,073314898	0,986865938	64	0,999994993	0,999972999	215	iwebk8sprdwrk50	VMware	r5a.2xlarge	8	64	0	Sao Paulo	0,724	528,52	6342,24	19026,72	3729	7154	3803,92	7615,6	3994,56	8225,64	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
032D1D271FA841439CA685C889F3DDEA	Virtual	Prod	Windows Server 2022 (64-bit)					4	4	0,0297592	0,116557198	0,30253616	8	0,999404013	0,999355972	45	vmavdorado06	VMware	t3.large	2	8	0	Sao Paulo	0,162	118,26	1419,12	4257,36	873	2053	886,256	2138,596	918,048	2252,196	0,0276	20,148	241,776	725,328	242	725	241,888	725,664	241,776	725,328
B8E5ADE55643496988BC46A160711CAGB	Virtual	Prod	Windows Server 2012 (64-bit)					1	1			0	4			40	adhml	VMware							Sao Paulo																				
ED69158387B8432E9AEE550746A62FA7C	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					4	4	0,00792197	0,01055269	0	16	0,85659802	0,856292009	325,5	vapp-shd	VMware							Sao Paulo																				
9B06AC6BF85B46D9AC86E8B32BD59949	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					7	7	0,144085005	0,268028803	0,496376783	36,5	1	0,894006014	282	naupmwrkxl10	VMware	r5a.2xlarge	8	64	0	Sao Paulo	0,724	528,52	6342,24	19026,72	3729	7154	3803,92	7615,6	3994,56	8225,64	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AD35B599CA0D41468A828A8C6A077DF5	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					4	4	0,075865701	0,087398881	0,986865938	16	1	0,999979019	29,5	nauinfractl5	VMware	r5a.large	2	16	0	Sao Paulo	0,181	132,13	1585,56	4756,68	932	1789	949,04	1897,08	998,64	2049,84	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1049E544F32D4E66947A0AF083FF2FC5	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					8	8	0,068170004	0,086525064	0,986865938	64	0,722046018	0,705851972	50	iwebk8shmlwrk51	VMware	r5a.2xlarge	8	64	0	Sao Paulo	0,724	528,52	6342,24	19026,72	3729	7154	3803,92	7615,6	3994,56	8225,64	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9322C218426B4B29B78A3B2BE4607BC1	Virtual	Prod	CentOS (64-bit)					8	8	0,00702645	0,023078729	0,0004529	32	0,709290028	0,708790044	500	CapriDSV	VMware	r5a.xlarge	4	32	0	Sao Paulo	0,362	264,26	3171,12	9513,36	1865	3577	1905,84	3795,16	1997,28	4099,68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DC340425E9594A94ADB1043D1BDA4E1B	Virtual	Prod	Windows Server 2012 (64-bit)					16	16	0,044527199	0,346591201	0,153079778	8	0,999960005	0,98675698	75	intra3c2	VMware	c6a.xlarge	4	8	0	Sao Paulo	0,4198	306,454	3677,448	11032,344	2885	7286	2911,5616	7441,9852	2976,1224	7650,3708	0,184	134,32	1611,84	4835,52	1612	4836	1611,92	4835,76	1611,84	4835,52
74024DE208964C42B89CFE92EB64C1CB	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					16	16	0,0224481	0,0442617	0,986865938	40	1	0,999926984	250	iwebr16prdwrk53	VMware	r5a.2xlarge	8	64	0	Sao Paulo	0,724	528,52	6342,24	19026,72	3729	7154	3803,92	7615,6	3994,56	8225,64	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
967F42FAC5A4432D80578651608B65D6F	Virtual	Prod	Windows Server 2016 (64-bit)					8	8	0,026309401	0,053234002	0,986865938	32	0,999666989	0,999448001	100	www8hmla	VMware	t2.2xlarge	8	32	0	Sao Paulo	0,6572	479,756	5757,072	17271,216	3307	7548	3363,92	7926,024	3504	8427,996	0,062	45,26	543,12	1629,36	543	1630	543,56	1629,68	543,12	1629,36
60EB0847D5D6E4385B437B2B0C66C6DC5	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					8	8	0,037897099	0,049972079	0,986865938	64	0,446686	0,446680993	50	iwebk8sdsvwrk17	VMware	r5a.xlarge	4	32	0	Sao Paulo	0,362	264,26	3171,12	9513,36	1865	3577	1905,84	3795,16	1997,28	4099,68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0188FBA65E1C43F9ABE9BC903B231B1B	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					5	5	0,220239997	0,316074394	0,985054374	20	0,999512017	0,99940902	158,5	nausaplwrkl9	VMware	r5a.xlarge	4	32	0	Sao Paulo	0,362	264,26	3171,12	9513,36	1865	3577	1905,84	3795,16	1997,28	4099,68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4299D9BD6BBD4EC1A1E98C8F22E673CE	Virtual	Prod	Other 3.x Linux (64-bit)					8	8	0,0120445	0,02078046	0,102355063	16	1	0,999969006	50	vidm	VMware	r5a.large	2	16	0	Sao Paulo	0,181	132,13	1585,56	4756,68	932	1789	949,04	1897,08	998,64	2049,84	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
51AC6D18F1EC492E81A79E81C01F1DE6	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					4	4	0,061832398	0,081891598	0,986413062	16	0,999884009	0,999873996	50	iwebk8shmlwrk30	VMware	r5a.large	2	16	0	Sao Paulo	0,181	132,13	1585,56	4756,68	932	1789	949,04	1897,08	998,64	2049,84	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
A88ECD7EA880431998C7FC89C7C4C54E	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					16	16	0,067900904	0,114207104	0,986865938	96	1	0,999989986	50	iwebr16prdwrk6	VMware	r5a.4xlarge	16	128	0	Sao Paulo	1,448	1057,04	12684,48	38053,44	7458	14308	7606,84	15232,2	7989,12	16451,28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4985E43B16314948B13CC6C37CBCC50B	Virtual	Prod	Other 3.x or later Linux (64-bit)					8	8	0,131659001	0,2204796	0,986413062	16	1	0,999858022	1515	vrli-master	VMware	r5.large	2	16	0	Sao Paulo	0,201	146,73	1760,76	5282,28	1035	1986	1053,6	2107,2	1112,52	2286,36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
F92C552EEFFD47519D4C6C75894FEB83	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					5	5	0,228484005	0,328023002	0,984601438	20	0,999580026	0,99951601	146,5	nausaplwrkl21	VMware	r5a.large	2	16	0	Sao Paulo	0,362	264,26	3171,12	9513,36	1865	3577	1905,84	3795,16	1997,28	4099,68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8508A08A45554136A0C922396254EDA2	Virtual	Prod	Ubuntu (64-bit)					4	4	0,130186006	0,191823408	0,986865938	16	1	1	50	iwebrancherdsvb	VMware	r5a.large	2	16	0	Sao Paulo	0,181	132,13	1585,56	4756,68	932	1789	949,04	1897,08	998,64	2049,84	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
214ECEBE6964468CA0B11E161B04B8F0	Virtual	Prod	Windows Server 2016 (64-bit)					2	2	0,023979001	0,0553458	0,0022645	8	0,953827186	0,945191026	25	cence

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

| | | |

aws

Contact your AWS representative: Contact Sales

Export Date: 01/09/2025 **Language:** English

Estimate url

Estimate summary

Upfront cost	Monthly cost	Total 12 months cost
0.00 USD	41,048.43 USD	492,581.16 USD Includes upfront cost

Detailed Estimate

Name	Group	Region	Upfront cost	Monthly cost
Amazon Elastic File System (EFS)	-	South America (Sao Paulo)	0.00 USD	9,572.01 USD

Status -

Description: Armazenamento NFS para aplicações

Config summary Desired Storage Capacity (16793 GB per month)

Name	Group	Region	Upfront cost	Monthly cost
Amazon FSx for Windows File Server	-	South America (Sao Paulo)	0.00 USD	10,704.95 USD

Status -

Description: Armazenamento SMB para aplicações

Config summary Provisioned SSD IOPS (Automatic), Desired aggregate throughput (100 MBps), Desired storage capacity (33009 GB), Backup storage (0 TB)

Name	Group	Region	Upfront cost	Monthly cost
AWS Backup	-	South America (Sao Paulo)	0.00 USD	20,771.47 USD

Status -

Description: Backup de dados na nuvem

Config summary Amount of primary data to be backed up (16793 GB), Estimated annual increase in primary data (%) (0.1), Estimated daily change of primary data (%) (0.005), Hourly backups warm retention period (Days), Daily backups warm retention period (60 Days), Monthly backups warm retention period (Months), Weekly backups warm retention period (Weeks), Monthly backups cold retention period (Months), Daily backups cold retention period (Days), Weekly backups cold retention period (Weeks) Amount of primary data to be backed up (33008 GB), Estimated annual increase in primary data (%) (0.1), Estimated daily change of primary data (%) (0.005), Hourly backups warm retention period (Days), Daily backups warm retention period (60 Days), Weekly backups warm retention period (Weeks) Amount of primary data to be backed up (175 TB), Estimated annual increase in primary data (%) (0.1), Estimated daily change of primary data (%) (0.005), Daily backups warm retention period (Days), Weekly backups warm retention period (10 Weeks)

Acknowledgement

AWS Pricing Calculator provides only an estimate of your AWS fees and doesn't include any taxes that might apply. Your actual fees depend on a variety of factors, including your actual usage of AWS services. Learn more

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ANEXO VI – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS PARA HOMOLOGAÇÃO DE PROVEDOR DE NUVEM PÚBLICA

A tabela de requisitos representa lista de exigências que deverão ser atendidas nativamente pelo Provedor, não cabendo serviço disponível no MarketPlace.

Nº	Macro-requisitos	Descrição dos requisitos nativos do provedor de nuvem	Obrigatório para a homologação de provedor adicional?	Provedor atende nativamente ao requisito?	Evidência
1	**REQUISITOS DE CONFORMIDADE E CERTIFICAÇÃO**	Possuir, no mínimo, as certificações ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, CSA STAR e SOC 2 (Tipo I e Tipo II) ou, alternativamente, demonstrar atender a todos os objetivos e controles das referidas normas, mediante apresentação de políticas, procedimentos, e outros documentos	**Sim**		
2	**REQUISITOS DE CONFORMIDADE E CERTIFICAÇÃO**	Qualquer documento deverá ser apresentado em nome do provedor, sendo facultado ao SENADO promover diligência destinada a esclarecer ou complementar informações.	**Sim**		
3	**REQUISITOS DE CONFORMIDADE E CERTIFICAÇÃO**	Possuir no mínimo três datacenters no Brasil, em localidades diferentes, e possibilitar escolha do local de residência dos dados.	**Não**		
4	**REQUISITOS DE CONFORMIDADE E CERTIFICAÇÃO**	Possuir no mínimo dois datacenters no Brasil, em localidades diferentes, e possibilitar escolha do local de residência dos dados.	**Sim**		
5	**REQUISITOS DE CONFORMIDADE E CERTIFICAÇÃO**	Oferecer calculadora ou simulador público de preços.	**Sim**		
6	**REQUISITOS DE CONFORMIDADE E CERTIFICAÇÃO**	Possuir programa de certificação para arquitetos de solução do provedor. Tal programa deverá estar aberto ao mercado, e não apenas para funcionários internos do provedor. Esse requisito visa permitir que a prestação de serviços seja orientada por padrões técnicos de domínio público e por melhores práticas passíveis de serem avaliados pela equipe técnica do SENADO FEDERAL, evitando a entrega de serviços tipo “caixa preta” que utilizem arquitetura não usual. Visa também facilitar a transição contratual, no caso de mudança de broker, ou mesmo no caso de a gestão dos serviços de nuvem passar a ser de responsabilidade do próprio SENADO FEDERAL, e não mais de algum broker.	**Sim**		
7	**REQUISITOS DE COMPUTAÇÃO**	Prover serviços de autoscaling, baseado em triggers pré-configurados, permitindo que soluções tenham acesso automático a maior ou menor quantidade de recursos computacionais, em função da demanda.	**Sim**		
8	**REQUISITOS DE COMPUTAÇÃO**	Prover serviços de balanceamento de carga (TCP, HTTP(S)) escaláveis, com checagens configuráveis de saúde dos hosts, possibilitando a divisão do tráfego entre múltiplos hosts saudáveis	**Sim**		
9	**REQUISITOS DE COMPUTAÇÃO**	Permitir a criação de máquinas virtuais com sistema operacional Windows Server ou Linux a partir de imagens disponíveis em repositório disponibilizado pelo provedor. Essas imagens poderão ser mantidas pelo	**Sim**		

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

		provedor, por terceiros ou pela própria equipe do Senado.			
10	**REQUISITOS DE COMPUTAÇÃO**	Deverá ser possível criar máquinas virtuais com o sistema operacional Windows Server com licenciamento incluso, sem a necessidade de se adquirir licenciamento adicional.	**Sim**		
11	**REQUISITOS DE COMPUTAÇÃO**	Prover a funcionalidade de reiniciar máquinas virtuais de forma automática após falha no host. Em caso de falha de host, o cloud provider pode tentar recuperar o mesmo e reiniciar a máquina virtual no host original. Caso não seja possível recuperar o host imediatamente, o cloud provider deve transferir a máquina virtual para outro host saudável. A detecção da falha do host deve acontecer em até um minuto, e a máquina virtual deve estar em operação novamente em no máximo cinco minutos (no mesmo host, caso seja possível recuperá-lo imediatamente, ou em outro host saudável).	**Sim**		
12	**REQUISITOS DE COMPUTAÇÃO**	Possibilitar provisionamento de máquinas virtuais de forma simultânea e paralela de forma rápida. Por exemplo, deve ser capaz de provisionar 1 VM Linux com 1 vCPU e 4GB de memória em menos que cinco minutos, uma VM Windows com 1 vCPU e 4GB de memória em menos que dez minutos, e vinte VMs Linux cada uma com 1 VCPU e 4GB de memória em menos que quinze minutos.	**Sim**		
13	**REQUISITOS DE COMPUTAÇÃO**	Oferecer serviço de armazenamento de blocos em discos SSD (Solid State Drive)	**Sim**		
14	**REQUISITOS DE COMPUTAÇÃO**	Possibilitar manutenção dos hosts das máquinas virtuais sem necessidade de reiniciá-las, respeitadas as janelas de manutenção programada do cloud provider. No caso de manutenção programada, o SENADO FEDERAL deverá receber comunicação prévia acerca da janela de manutenção.	**Sim**		
15	**REQUISITOS DE COMPUTAÇÃO**	Possuir serviço gerenciado de Kubernetes para gerenciamento de clusters de Kubernetes que ofereça alta disponibilidade e escalabilidade. O serviço deve automatizar o gerenciamento da infraestrutura de clusters do Kubernetes para computação, armazenamento e rede.	**Sim**		
16	**REQUISITOS DE COMPUTAÇÃO**	Possuir serviço gerenciado de repositório de imagens de containers para uso integrado ao serviço gerenciado de cluster Kubernetes. Este serviço deve permitir o escaneamento das imagens de containers com foco em segurança.	**Sim**		
17	**REQUISITOS DE COMPUTAÇÃO**	Serviço que permita executar código sem servidor (serverless) para construção de aplicações e serviços de back-end. Deve suportar as seguintes linguagens: Node.js, Python, Go e Java. Deve ser capaz de executar código em resposta a eventos e gerenciar automaticamente os recursos computacionais para executar o código.	**Não**		

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

18	**REQUISITOS DE COMPUTAÇÃO**	Possuir serviço de filas gerenciado que permita o desacoplamento e a escalabilidade de microsserviços, sistemas distribuídos e aplicações serverless. O serviço deve gerenciar automaticamente a infraestrutura e escalar conforme necessário, permitindo que as aplicações troquem mensagens de forma assíncrona, com alta disponibilidade e durabilidade, sem a necessidade de manter servidores dedicados para gerenciamento de filas.	**Não**		
19	**REQUISITOS DE COMPUTAÇÃO**	Possuir serviço de cache distribuído gerenciado, que permita o aumento do throughput e diminuição da latência de aplicações. O serviço deve possuir a capacidade de escalar conforme aumento da carga	**Não**		
20	**REQUISITOS DE SERVIÇO GERENCIADO DE PLATAFORMA DE MIGRAÇÃO**	O serviço de nuvem deve disponibilizar uma plataforma centralizada e gerenciada para orquestração e execução de migrações de aplicações e infraestrutura para o ambiente de nuvem. A solução deve oferecer interface unificada que permita o planejamento, rastreamento e execução simultânea de múltiplos projetos de migração a partir de diferentes origens. A plataforma deve integrar-se nativamente com outros serviços de migração do provedor, possibilitando a descoberta automatizada de recursos do ambiente de origem, análise de prontidão para migração, e acompanhamento em tempo real do progresso das migrações. O serviço deve fornecer dashboards e relatórios detalhados com métricas e status de cada projeto de migração, incluindo indicadores de performance, estimativas de custos e potenciais riscos. Adicionalmente, deve oferecer recursos de automação para simplificar tarefas repetitivas, suporte a diferentes estratégias de migração (como lift-and-shift, modernização e refatoração), e capacidade de criar e gerenciar fluxos de trabalho personalizados para atender requisitos específicos de migração.	**Não**		
21	**REQUISITOS DE SERVIÇO GERENCIADO DE PLATAFORMA DE MIGRAÇÃO**	Possuir solução gerenciada para migração de bancos de dados que suporte transferências homogêneas e heterogêneas entre diferentes engines de banco de dados, permitindo migrações tanto para a nuvem quanto entre bancos de dados na própria nuvem. A solução deve suportar os principais sistemas gerenciadores de banco de dados do mercado, incluindo Oracle, Microsoft SQL Server, MySQL, PostgreSQL e MariaDB, oferecendo capacidade de migração contínua com replicação de alterações em tempo real (change data capture). O serviço deve permitir a conversão automática de esquemas e código SQL entre diferentes engines, validação de dados migrados, monitoramento do progresso e performance da migração, além de fornecer logs detalhados para auditoria e resolução de problemas. Deve oferecer opções de migração completa ou parcial dos dados, suporte a transformações durante a migração, capacidade de teste das migrações antes da cutover final, e recursos de resiliência como recuperação automática de falhas de conectividade. A plataforma deve integrar-se de forma segura com ambientes on-premise através de conexões criptografadas e suportar a migração de	**Não**		

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

		grandes volumes de dados com impacto mínimo nos sistemas de origem.			
22	**REQUISITOS DE SERVIÇO GERENCIADO DE PLATAFORMA DE MIGRAÇÃO**	Deve disponibilizar uma solução gerenciada para transferência e sincronização automatizada de dados entre diferentes locais de armazenamento, incluindo sistemas de arquivos on-premise (NFS, SMB), armazenamento de objetos, e sistemas de arquivos gerenciados na nuvem. A solução deve otimizar a transferência de dados através de algoritmos de compressão, paralelização e verificação de integridade, garantindo transferências seguras e eficientes mesmo em conexões de alta latência. O serviço deve oferecer capacidades de agendamento de transferências, filtros para inclusão ou exclusão de arquivos baseados em padrões, preservação de metadados e permissões dos arquivos, e validação automática dos dados transferidos. Deve incluir funcionalidades de monitoramento em tempo real do progresso das transferências, geração de relatórios detalhados, estimativas de tempo e custos, além de suportar criptografia em trânsito e em repouso. A plataforma deve permitir a criação e gestão de tarefas de sincronização recorrentes, com opção de sincronização unidirecional ou bidirecional, e integrar-se nativamente com serviços de identidade e acesso para controle granular das operações de transferência.	**Não**		

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

23	**REQUISITOS DE SERVIÇO GERENCIADO DE PLATAFORMA DE MIGRAÇÃO**	Deve disponibilizar uma solução de transferência de dados em larga escala utilizando dispositivos físicos robustos e seguros, adequada para migração de grandes volumes de dados onde a transferência pela internet seria impraticável devido a limitações de largura de banda ou custos elevados. Os dispositivos devem ser resistentes, certificados para transporte, e equipados com recursos de computação local e armazenamento criptografado com capacidade na escala de terabytes. A solução deve suportar tanto operações de importação quanto exportação de dados, incluir software de gerenciamento para transferência e monitoramento local dos dados, e garantir a segurança através de criptografia em hardware dos dados em repouso. Os dispositivos devem permitir conectividade com redes locais através de interfaces de rede padrão, suportar protocolos comuns de transferência de dados, e oferecer capacidade de execução de computação local para pré-processamento dos dados quando necessário. O serviço deve incluir rastreamento logístico dos dispositivos, validação automática dos dados transferidos, e integração com serviços de gerenciamento de identidade e acesso do provedor de nuvem para controle de segurança.	**Não**		
24	**REQUISITOS DE BANCO DE DADOS**	Os serviços de banco de dados devem fornecer plataformas de bancos de dados escaláveis, com dimensionamento dinâmico e automação da administração, provisionamento, configuração, atualização e backup. Os serviços de banco de dados consistem na disponibilização da console do provedor de nuvem capaz de: 1. Permitir a criação de instâncias de banco de dados; 2. Atribuir o tipo de recurso computacional que suportará o banco de dados; 3. Implementar recursos de segurança relacionados ao controle de acesso; 4. Atribuir o tipo de banco de dados, sendo necessário suportar Microsoft SQL Server, MySQL e PostgreSQL; 5. Implementar recursos de detecção de falhas e recuperação dos recursos computacionais e aplicações; 6. Permitir o monitoramento do banco de dados. Os serviços gerenciados de banco de dados devem ser providos nativamente pelos provedores de nuvem.	**Não**		
25	**REQUISITOS DE BANCO DE DADOS**	Possuir serviço gerenciado de banco de dados de série temporal (Time Series Database).	**Não**		
26	**REQUISITOS DE BANCO DE DADOS**	Possuir serviço gerenciado de banco de dados não relacionais (NoSQL) dos tipos de chave-valor, de documentos e de grafos.	**Não**		

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

27	**REQUISITOS DE BANCO DE DADOS**	Possuir banco de dados Oracle que permita realizar a migração de bancos de dados Oracle on-premises para a cloud sem necessidade de refatoração. O serviço de banco de dados deve possuir funcionalidade de backup, patches de sofware, monitoramento e dimensionamento de hardware automáticos. Além disso, deve oferecer alta disponibilidade através da replicação síncrona de banco e failover automatizado. Deve possuir uma ferramenta para facilitar a migração dos bancos on-premises para a cloud. O licenciamento oracle deverá ser nas modalidades License included e BYOL.	**Não**		
28	**REQUISITOS DE BANCO DE DADOS**	Possuir serviço gerenciado de datawarehouse.	**Não**		
29	**REQUISITOS DE SERVIÇO GERENCIADO DE BUSCA, ANÁLISE DE DADOS E BASE DE DADOS VETORIAL**	O serviço de nuvem deve disponibilizar uma solução gerenciada de busca e análise de dados que suporte o processamento e consulta distribuída de grandes volumes de dados, incluindo capacidades nativas de banco de dados vetorial para aplicações de IA e busca semântica. O serviço deve permitir o armazenamento e indexação eficiente de embeddings e vetores de alta dimensionalidade, suportando buscas por similaridade (k-NN) e operações de processamento vetorial necessárias para aplicações modernas de IA generativa e processamento de linguagem natural. Além disso, deve oferecer recursos de análise em tempo real de logs, busca em texto completo, monitoramento de aplicações e criação de dashboards interativos, com suporte a ingestão e processamento de dados estruturados e não estruturados. A solução deve incluir recursos de alta disponibilidade com replicação entre zonas de disponibilidade, backup automatizado, criptografia em repouso e em trânsito, controle granular de acesso baseado em funções (RBAC), integração com serviços de autenticação e autorização nativos da nuvem, além de permitir a configuração flexível de recursos computacionais para diferentes cargas de trabalho e necessidades de performance. Deve disponibilizar ferramentas de monitoramento e alertas, possibilitar atualizações de versão sem downtime, e fornecer APIs RESTful para integração com aplicações existentes, mantendo compatibilidade com protocolos e formatos padrão de mercado para ingestão, consulta e análise de dados.	**Não**		
30	**REQUISITOS DE ARMAZENAMENTO**	O serviço de nuvem deve disponibilizar uma solução de sistema de arquivos gerenciado totalmente compatível com o protocolo NFS, oferecendo armazenamento elástico que escala automaticamente conforme a demanda, sem necessidade de provisionamento prévio de capacidade. O sistema deve suportar acesso simultâneo de milhares de instâncias computacionais, mantendo consistência forte dos dados e baixa latência de acesso. Deve permitir a definição de políticas de ciclo de vida para movimentação automática de dados menos acessados para classes de armazenamento mais econômicas, oferecer opções de throughput provisionado ou bursting conforme a necessidade da aplicação, e suportar criptografia em repouso e em trânsito. O serviço deve permitir backup	**Sim**		

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

		automatizado, e oferecer alta disponibilidade e durabilidade dos dados.			
31	**REQUISITOS DE ARMAZENAMENTO**	Oferecer serviço nativo gerenciado de compartilhamento de arquivos que seja totalmente compatível com o protocolo SMB (Server Message Block). Esta solução deve operar nativamente com Windows Server, garantindo suporte integral aos recursos nativos do Windows, incluindo a gestão de listas de controle de acesso (ACLs), autenticação integrada com Active Directory, suporte completo a arquivos NTFS e compatibilidade com Sistema de Arquivos Distribuídos (DFS). O serviço deve permitir o aumento da capacidade de throughput.	**Não**		
32	**REQUISITOS DE ARMAZENAMENTO**	O serviço de nuvem deve disponibilizar uma solução gerenciada de armazenamento de objetos altamente durável e disponível, com capacidade de armazenamento ilimitada e acesso via API REST. O serviço deve oferecer múltiplas classes de armazenamento para otimização de custos, incluindo opções para dados acessados frequentemente, dados com acesso infrequente e arquivamento de longo prazo, com possibilidade de transição automática entre classes através de políticas de ciclo de vida. Deve suportar versionamento de objetos, criptografia em repouso e em trânsito, replicação entre regiões, controle de acesso granular baseado em políticas, logs de auditoria detalhados, e integração nativa com serviços de CDN. O serviço deve incluir capacidades de gerenciamento de dados como tags, metadados personalizados, busca de objetos, e endpoints privados para acesso seguro através de redes privadas.	**Sim**		
33	**REQUISITOS DE BACKUP E CONTINUIDADE DE SERVIÇOS**	Possuir serviço de backup gerenciado que permita a gestão centralizada e automatizada das políticas de backup e monitoramento de atividades. Deve possuir uma console de backup centralizada, ser capaz de criar políticas de backup e políticas de ciclo de vida, deve possuir gerenciamento de conformidade dos backups com funcionalidade de geração de relatórios e monitoramento das atividades de backup com possibilidade de rastreamento, geração de alarme e notificação.	**Sim**		
34	**REQUISITOS DE BACKUP E CONTINUIDADE DE SERVIÇOS**	Possuir serviço nativo gerenciado de Disaster Recovery que permita a replicação segura de dados, execução de testes e recuperação sem interrupções das cargas de produção	**Não**		

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

35	**REQUISITOS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E MACHINE LEARNING**	O serviço de nuvem deve disponibilizar uma plataforma gerenciada e unificada para acesso, customização e implantação de modelos de fundação (Foundation Models) e IA generativa, oferecendo um marketplace curado de modelos pré-treinados de diferentes fornecedores líderes do mercado. A plataforma deve permitir a customização destes modelos através de fine-tuning e ajuste de prompts, com capacidade de criar e gerenciar agentes de IA personalizados para casos de uso específicos. O serviço deve oferecer APIs unificadas e seguras para integração com aplicações, controles granulares de governança e segurança, monitoramento de uso e custos, e capacidades de rastreamento de respostas. Deve suportar a avaliação e comparação de diferentes modelos, permitir a criação de ambientes de teste controlados, e fornecer ferramentas para medição de performance e qualidade das respostas. Adicionalmente, deve disponibilizar ferramentas para orquestração de fluxos complexos de IA, permitindo a combinação de múltiplos modelos e serviços em uma única solução.	**Sim**		
36	**REQUISITOS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E MACHINE LEARNING**	Oferecer modelos de linguagem generativa em versões de raciocínio simples (small/lite) e complexo (large/elite);	**Sim**		
37	**REQUISITOS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E MACHINE LEARNING**	O serviço de nuvem deve disponibilizar uma solução gerenciada de análise de imagens e vídeos utilizando inteligência artificial, capaz de detectar e reconhecer objetos, textos, faces, atividades, conteúdo inadequado e celebridades em imagens e vídeos. O serviço deve permitir a criação de coleções de faces para identificação personalizada, análise de emoções e atributos faciais, detecção de equipamentos de proteção individual, moderação de conteúdo e suporte a streaming de vídeo em tempo real.	**Sim**		
38	**REQUISITOS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E MACHINE LEARNING**	O serviço de nuvem deve disponibilizar uma solução gerenciada de extração de texto e dados de documentos digitalizados, capaz de processar automaticamente diversos tipos de documentos, incluindo documentos de identificação, notas fiscais, recibos e formulários. O serviço deve identificar automaticamente campos-chave, tabelas, pares de chave-valor, seleções em caixas de verificação, além de preservar a formatação e o layout do documento original, fornecendo os dados extraídos em formato estruturado para processamento posterior.	**Sim**		
39	**REQUISITOS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E MACHINE LEARNING**	O serviço de nuvem deve disponibilizar uma solução gerenciada para construção de interfaces conversacionais (chatbots) com processamento de linguagem natural, permitindo a criação de fluxos de diálogo complexos, reconhecimento de intenções e entidades, integração com sistemas externos, suporte a múltiplos idiomas e canais de comunicação, além de capacidades de aprendizado contínuo para melhorar a precisão das interações.	**Sim**		

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

40	**REQUISITOS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E MACHINE LEARNING**	O serviço de nuvem deve disponibilizar uma solução gerenciada de conversão de texto em fala natural, oferecendo múltiplas vozes em diversos idiomas, incluindo português brasileiro. O serviço deve suportar ajustes de velocidade e tom de voz, marcações SSML para controle preciso da pronúncia e entonação, geração de áudio em diferentes formatos e qualidades, e capacidade de processamento em tempo real para aplicações que exijam respostas imediatas.	**Sim**		
41	**REQUISITOS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E MACHINE LEARNING**	O serviço de nuvem deve disponibilizar uma solução gerenciada de análise de texto capaz de extrair insights e informações de documentos não estruturados. O serviço deve realizar análise de sentimento, reconhecimento de entidades nomeadas, detecção de idioma, análise sintática, classificação de texto, extração de frases-chave e tópicos, além de identificação de informações pessoais sensíveis (PII).	**Sim**		
42	**REQUISITOS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E MACHINE LEARNING**	O serviço de nuvem deve disponibilizar uma solução gerenciada de transcrição automática de fala para texto, com suporte a múltiplos idiomas incluindo português brasileiro. O serviço deve oferecer identificação automática de múltiplos falantes, filtro de vocabulário personalizado, suporte a terminologias específicas, reconhecimento de linguagem técnica e específica de domínio, transcrição em tempo real para streaming de áudio, e geração de legendas sincronizadas para conteúdo em vídeo.	**Sim**		
43	**REQUISITOS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E MACHINE LEARNING**	O serviço de nuvem deve disponibilizar uma plataforma gerenciada completa para desenvolvimento, treinamento e implantação de modelos de machine learning em escala, oferecendo ambiente unificado com notebooks interativos e ferramentas de desenvolvimento integradas. A solução deve permitir a preparação e processamento distribuído de dados, experimentação com diferentes algoritmos, frameworks e modelos pré-treinados, além de automatizar o treinamento de modelos com otimização de hiperparâmetros e validação cruzada. Deve incluir recursos para deployment automatizado com auto-scaling, versionamento de modelos, monitoramento de drift e qualidade das predições, rastreabilidade completa dos experimentos e pipeline de MLOps. A plataforma deve suportar os principais frameworks de machine learning do mercado (como TensorFlow, PyTorch, Scikit-learn), permitir o uso de containers personalizados, oferecer integração com ferramentas de CI/CD, e disponibilizar recursos de computação otimizados para diferentes tipos de cargas de trabalho de ML, incluindo CPU, GPU e chips específicos para inferência. Deve também fornecer funcionalidades de explicabilidade dos modelos, detecção de viés, governança de dados e controles granulares de segurança e acesso.	**Sim**		

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

44	**REQUISITOS DE REDE E SEGURANÇA**	Deve disponibilizar de forma nativa uma rede global de distribuição de conteúdo (CDN) que permita a entrega de dados, aplicações web, APIs, vídeos e outros conteúdos com baixa latência e altas velocidades de transferência. Esta solução deve operar por meio de pontos de presença (PoPs) geograficamente distribuídos, oferecendo cache automático de conteúdo estático e dinâmico, com suporte a certificados SSL/TLS para conexões seguras, incluindo a gestão automatizada destes certificados. O serviço deve possibilitar a proteção contra ataques DDoS, integrar-se nativamente com serviços de Web Application Firewall (WAF), permitir a customização de regras de cache e comportamentos de origem, além de oferecer recursos de compressão automática de conteúdo e suporte a protocolos modernos de comunicação web como HTTP/2 e HTTP/3. Deve incluir funcionalidades de logs detalhados em tempo real, métricas de monitoramento e permitir a configuração de políticas de segurança no nível do edge, com capacidade de personalização de headers HTTP e controle granular de acesso ao conteúdo distribuído.	**Sim**		
45	**REQUISITOS DE REDE E SEGURANÇA**	O serviço de nuvem deve disponibilizar uma solução avançada de proteção contra ataques de negação de serviço distribuído (DDoS), oferecendo detecção e mitigação automática tanto para ataques volumétricos quanto para ataques direcionados à camada de aplicação. A solução deve incluir proteção em tempo real 24x7, com equipe especializada de resposta a incidentes de segurança, análise detalhada de ataques, relatórios personalizados e métricas em tempo real sobre ameaças detectadas. O serviço deve proteger recursos como IPs elásticos, load balancers, instâncias de computação, CDNs e zonas DNS hospedadas na nuvem, além de fornecer proteção financeira contra picos de custos relacionados a ataques DDoS. Deve disponibilizar APIs para integração com ferramentas de segurança existentes, permitir a criação de regras personalizadas de mitigação, e oferecer visibilidade detalhada do tráfego de rede, incluindo capacidades de diagnóstico e análise forense de eventos de segurança.	**Sim**		
46	**REQUISITOS DE REDE E SEGURANÇA**	Permitir a criação de redes privadas e logicamente isoladas compatíveis com ipv4 e/ou ipv6 e que: possam ser particionadas em uma ou mais subredes; possibilitem a configuração de regras de firewall no perímetro da rede privada e entre as subredes; permitam a configuração de regras de roteamento de cada subrede; permitam a configuração de políticas de microssegmentação de rede; se integrem nativamente com o serviço de DNS do provedor; permitam a customização de configurações DHCP. Esta rede privada deverá servir para alocar recursos de computação, como máquinas virtuais e bancos de dados, bem como interfaces de redes virtuais utilizadas por serviços gerenciados do provedor (acesso privado).	**Sim**		

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

47	**REQUISITOS DE REDE E SEGURANÇA**	Deverá ser possível interconectar duas ou mais redes privadas em uma relação de peering, sem permitir tráfego de trânsito (uma rede privada utiliza a outra rede privada para acessar recurso externo).	**Não**		
48	**REQUISITOS DE REDE E SEGURANÇA**	Permitir a interconexão de rede on-premises com rede privada implementada na nuvem a partir da configuração de um ou mais túneis VPN (Virtual Private Network) na arquitetura Site-to-Site (VPN S2S). Deverá ser compatível com as soluções de firewall dos principais fabricantes do mercado, incluindo a solução Fortinet Fortigate. Cada túnel VPN deverá ter limite de largura de banda igual ou superior a 1Gbps.	**Sim**		
49	**REQUISITOS DE REDE E SEGURANÇA**	Deverá ser possível interconectar três ou mais redes privadas na nuvem e redes on-premises via VPN S2S utilizando um serviço gerenciado de agregação de tráfego e trânsito de dados.	**Não**		
50	**REQUISITOS DE REDE E SEGURANÇA**	Permitir o acesso às redes privadas configuradas na nuvem para usuários a partir de serviço gerenciado de VPN. O serviço deverá escalar automaticamente a depender do volume de demandas de acesso de usuários. Deverá ser compatível com a autenticação via Microsoft Entra ID.	**Sim**		
51	**REQUISITOS DE REDE E SEGURANÇA**	Deverá ser possível interconectar recursos alocados na rede privada na nuvem com outros serviços do provedor por interconexões de rede privadas. Por exemplo, deverá ser possível que uma máquina virtual acesse os serviços de armazenamento de objetos, monitoramento, concentração de logs, dentre outros, por acesso privado em detrimento do acesso pelas APIs públicas disponibilizadas pelo provedor.	**Não**		
52	**REQUISITOS DE REDE E SEGURANÇA**	Permitir o monitoramento de fluxos de tráfego de rede na rede privada configurada na nuvem.	**Não**		
53	**REQUISITOS DE REDE E SEGURANÇA**	Deverá fornecer serviço de auditoria que permita registrar operações realizadas por usuários ou serviços de nuvem do provedor. Deverá registrar operações realizadas pela console de gerência, pela interface de linha de comando, por SDKs e Rest APIs.	**Sim**		
54	**REQUISITOS DE MONITORAMENTO**	Prover serviço de monitoramento e gerenciamento em nuvem que forneça dados e insights acionáveis para recursos e aplicações, tanto locais quanto em ambientes híbridos e na nuvem. Deve permitir a coleta e o acesso a dados operacionais e de desempenho em forma de logs e métricas a partir de uma plataforma centralizada. Deve permitir monitorar toda a pilha de aplicações, infraestrutura, rede e serviços, além de utilizar alarmes, logs e dados de eventos para ações automatizadas. O serviço deve oferecer visibilidade de métricas em tempo real, dashboards personalizáveis para visualização de dados, retenção de dados por um período configurável e a capacidade de realizar cálculos com métricas, permitindo análises históricas e otimização de recursos.	**Sim**		

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

55	**REQUISITOS DE MONITORAMENTO**	Permitir a coleta, armazenamento e análise de logs de sistemas, aplicações e serviços em tempo quase real. Deve centralizar os logs de diversas fontes em uma plataforma escalável, facilitando a visualização, busca e filtragem de eventos específicos. As principais funcionalidades devem incluir a capacidade de organizar eventos de log em fluxos e grupos de logs, realizar consultas e análises avançadas, criar filtros de métricas para transformar dados de logs em métricas numéricas e visualizar dados de logs em dashboards personalizáveis. Além disso, o serviço deve oferecer recursos para arquivamento seguro de logs para análises futuras e integração com alarmes para ações automatizadas em resposta a eventos específicos.	**Sim**		
56	**REQUISITOS DE GERENCIAMENTO DE ACESSO**	Deve disponibilizar serviço para gerenciamento de identidades e acesso. O serviço deve fornecer a possibilidade de criação de políticas de controle de acesso baseadas em papéis (RBAC) e/ou em atributos (ABAC) para garantir o acesso granular aos recursos de nuvem. O serviço deve facilitar a aplicação de regras que visem o estabelecimento de políticas de privilégio mínimo de acesso.	**Sim**		
57	**REQUISITOS DE GERENCIAMENTO DE ACESSO**	Deve garantir a possibilidade de realizar o login no ambiente de nuvem com uma identidade federada, de forma que o ambiente possa ser acessado a partir de identidades externas baseadas no Windows Active Directory e no Microsoft Entra ID.	**Sim**		
58	**REQUISITOS DE GERENCIAMENTO DE ACESSO**	Deverá fornecer serviço para o gerenciamento de políticas centralizadas nos casos em que seja necessário o provisionamento de múltiplas contas no provedor de nuvem, de forma a garantir a conformidade em todo o ambiente do provedor de nuvem gerenciado pelo SENADO FEDERAL. O serviço deverá simplificar o gerenciamento das permissões de acesso, possibilitar uma auditoria centralizada do ambiente de nuvem e garantir o gerenciamento dos custos entre as múltiplas contas do ambiente de nuvem.	**Sim**		
59	**REQUISITOS DE GERENCIAMENTO DE ACESSO**	O serviço de nuvem deve disponibilizar uma solução gerenciada de diretório compatível com Microsoft Active Directory, oferecendo opções de implantação que incluam tanto um diretório totalmente gerenciado quanto um proxy de diretório para estender o AD on-premise para a nuvem. O serviço deve suportar a autenticação baseada em LDAP(S) para aplicações legadas e permitir que recursos de nuvem ingressem no domínio do Active Directory. A solução deve oferecer alta disponibilidade através de implantação redundante, gerenciamento automatizado de patches de segurança, backup automático e monitoramento do estado do serviço. Para integração com ambiente on-premise, deve suportar estabelecimento de relações de confiança unidirecionais ou bidirecionais com o AD existente. O serviço deve possibilitar o acesso a recursos compartilhados como compartilhamentos de arquivo e impressoras, além de permitir a aplicação de políticas de grupo básicas. A solução deve fornecer logs de eventos para auditoria e integrar-se nativamente com outros serviços de nuvem para autenticação e autorização baseada em AD.	**Não**		

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 8E3EEC280071F5F0.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ANEXO VII – POSICIONAMENTO CONCLUSIVO

1. Introdução

1.1. Este documento apresenta posicionamento conclusivo sobre a modalidade de contratação de serviços de computação em nuvem para o Senado Federal, detalhando os critérios técnicos, econômicos e legais que fundamentam a escolha.

1.2. As conclusões sumarizam informações ulteriores ao estudo preliminar presente no documento 00100.084401/2025-42, e se baseiam no Ofício nº 24-2025-COLEP (0100.192176/2025-17), no Ofício nº 001-2025-SESSR (00100.120425/2025-72) e em conclusões da equipe de contratação.

1.3. Ressalte-se que apenas este anexo possui data corrente, enquanto os demais e o próprio corpo ETP é idêntico ao presente no documento 00100.084401/2025-42 juntado ao processo em 13/05/2025.

2. Modalidade da Contratação

2.1. Dentre o *Levantamento de Soluções* presentes na Seção 12 do ETP, identificou-se o risco de a métrica utilizada pelo Serpro gerar um crédito em dólar mais caro quando comparado aos valores observados no mercado, conforme havia alertado o Relatório da Auditoria do Senado (00200.003696/2024-55).

2.2. Por isso, com fulcro no art. 75, inciso IX da Lei 14.133/2021, para se obter os preços praticados pelo mercado e verificar a hipótese levantada no estudo preliminar, adotou-se a estratégia inicial de contratação via Pregão por meio do Termo de Referência presente em 00100.133657/2025-91.

2.3. Ao passo em que o processo seguia para contratação na modalidade pregão, recebeu-se a proposta de Serpro (00100.186450/2025-19) e a análise comparativa das propostas, do Serpro e do mercado (00100.133276/2025-10), revelou que a contratação direta com o Serpro, por dispensa de licitação, é mais vantajosa, tanto técnica quando financeiramente, na ordem de 21% de economia.

2.4. Quanto aos benefícios técnicos da contratação com o Serpro, destacam-se os serviços de Nuvem de Governo e o alinhamento de tecnologia com a Câmara dos Deputados, além de outros conforme registrado inicialmente no Ofício nº 24-2025-COLEP (00100.192176/2025-17), que apresenta o seguinte:

> **2.1.** O pressuposto legal utilizado pressupõe que deva ser assegurada a compatibilidade de preços oferecidos pela pessoa jurídica de direito público a ser contratada com o mercado. Dessa forma, ao longo dos estudos técnicos preliminares, realizou-se pesquisa de preços[1], ouvindo o mercado fornecedor[2] para fundamentar a escolha e objetivando a obtenção da alternativa mais

[1] Conforme documentos constantes em 00100.133745/2025-92, 00100.133276/2025-10, 00100.133269/2025-18, 00100.132917/2025-19, 00100.130031/2025-22, 00100.129951/2025-06.

[2] Além dos documentos já citados, ver inclusive alterações realizadas no TR original após sugestões recebidas do mercado em 00100.120425/2025-72.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD522E4B0071F5FB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

vantajosa. Esse processo incluiu a avaliação detalhada do cenário de contratação por meio de licitação de forma que, se este se mostrasse mais vantajoso, a Administração poderia dar andamento nessa direção.

2.2. Cumpre ressaltar que em seu trabalho de consultoria acerca do tema (documento 00100.144772/2024), a Auditoria Interna, indicou haver, sob o especto técnico, a similaridade entre ambos os serviços: licitação de broker de nuvem ou contratação direta do Serpro, por dispensa de licitação. Por isso, sugeriu que a escolha levasse em consideração ambos cenários em sua comparação de preços, de forma a assegurar a economicidade do cenário escolhido.

2.3. Nesse sentido, após a análise, identificamos que a contratação direta do Serpro, por meio de dispensa de licitação, fundamentada no inciso IX do art. 75 da Lei 14.133, apresentará vantagens técnicas e econômicas amplamente justificáveis, à luz dos requisitos previstos na Lei 14.133, especialmente no tocante à eficiência, economicidade e atendimento ao interesse público, pelas razões que se seguem:

2.3.1. Vantagem financeira na comparação com a pesquisa de preços: A solução ofertada pelo Serpro mostrou-se financeiramente vantajosa quando comparada aos valores praticados no mercado, conforme levantamento realizado em pesquisa de preços na forma de proposta comercial apresentada na Proposta Comercial presente em 00100.186450/2025-19. Tal condição resulta em economia efetiva para a Administração Pública ao evitar custos superiores em alternativas privadas e garantir melhor aproveitamento dos recursos orçamentários. Ressalte-se, adicionalmente, que parte dos valores transferidos ao Serpro continuam disponíveis à administração pública, passando a destinação de manter e evoluir a estrutura dessa empresa pública.

Valor Pesquisa de Preços[3] (USINs + HSTs)	Valor Serpro (em condições análogas[4]: CSBs + CSPs)	Economia Estimada
R$ 44.381.694,00	R$ 35.038.252,03	R$ 9.343.441,97 (~ 21%)

[3] Conforme 00100.133276/2025-10.

[4] Inclui apenas os itens 1 e 2 da proposta presente em 00100.186450/2025-19, que são os itens utilizados para pesquisas de preços visando a modalidade Pregão.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD522E4B0071F5FB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.3.2. Integração com a Câmara dos Deputados: O Senado Federal mantém elevado grau de integração sistêmica e operacional com a Câmara dos Deputados. Há várias integrações de sistemas legislativos[5], colaboração técnica entre equipes de negócio[6], troca de infraestrutura tecnológica de datacenters[7], entre outros. A Câmara tem como a solução de nuvem os produtos do Serpro[8]. Considerando a alta integração operacional entre as casas, a adoção de uma mesma solução de serviços em nuvem facilita a interoperabilidade, a padronização de processos e o compartilhamento entre os órgãos, reduzindo barreiras técnicas e potencializando a troca de informações.

2.3.3. Facilidade de integração via Infovia: O Serpro está integrado à Infovia, infraestrutura de comunicação que conecta órgãos públicos em âmbito federal, da qual o Senado (contrato CT 75/2024) e a Câmara (contrato 134/2022) já fazem parte. Essa integração permite maior segurança, rapidez e facilidade nas operações de rede, contribuindo para ganhos de desempenho e redução de custos operacionais. Embora para utilização no contrato de nuvem, seja necessária a aquisição de serviços adicionais para conexão com os provedores de Nuvem específicos (Serpro Cloud Connect), as facilidades pré-existentes são vantajosas já que implementam parte da infraestrutura física necessária (conexão Senado x Serpro), podendo reduzir a complexidade de melhorias futuras de conectividade do Senado à nuvem do Serpro. Adicionalmente, o serviço de conectividade do Serpro à Nuvem dedicado às cargas do Senado já faz parte do catálogo do Serpro, implicando, para a sua contratação, menor custo administrativo.

2.3.4. Possibilidade de instalação de ativos em Brasília (menor latência e maior desempenho): A instalação física dos ativos em Brasília, em datacenters operados pelo Serpro possibilita uma latência significativamente inferior nas comunicações, promovendo maior desempenho nas aplicações críticas.

2.3.5. Maior número de provedores de nuvem já disponíveis: O Serpro possui atualmente ao menos 6 provedores de nuvem, selecionados dentre os líderes do mercado, disponíveis para contratação em seu catálogo, o que oferece flexibilidade, escalabilidade e resiliência à infraestrutura de tecnologia do Senado. A diversidade de provedores garante maior competitividade entre ofertas de serviços, mitigação de riscos de indisponibilidade e aderência às diferentes demandas técnicas.

---

[5] Ver por exemplo, ASL nº 1/2022, para uso compartilhado do LexEdit para elaboração de emendas de medidas provisórias (MP), e o CT CN 25/2022, da gestão da Rede Virtual de Bibliotecas – RVBI, entre outros listados contratos firmados com a Câmara dos Deputados acessíveis em https://www6g.senado.gov.br/transparencia/licitacoes-e-contratos/contratos?emp=c%C3%A2mara+dos+deputados&num=&ano=&obj=&ec=&v=true, acesso de 30/09/2025.

[6] Ver por exemplo, o Grupo de Trabalho Permanente entre Senado Federal e Câmara dos Deputados, definido pelo Ato Conjunto entre o Secretário-Geral do Senado Federal e o Secretário-Geral da Câmara nº 1, de 2017.

[7] Ver AC 6/2024 (*Promoção de facilidades para compartilhamento recíproco de ambiente físico-operacional – datacenter – para ativos de tecnologia da informação – TI*), disponível em https://www6g.senado.gov.br/transparencia/licitacoes-e-contratos/contratos/7297, acesso de 30/09/2025.

[8] Conforme contratos 174/2025 (*Prestação de serviço de corretagem de computação em nuvem relacionada à Inteligência Artificial*), disponível em https://www.camara.leg.br/licitacoes-e-contratos/contratos/01-174-2025, e 134/2022 (*Prestação de serviço de tecnologia da informação para monitoração, gerenciamento e suporte às conexões à Infovia Brasília*), disponível em https://www.camara.leg.br/licitacoes-e-contratos/contratos/01-134-2022, acessos de 30/09/2025.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD522E4B0071F5FB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

> **2.3.6. Uso da nuvem de governo ("nuvem soberana"):** O Serpro disponibiliza a opção de nuvem governamental, modalidade na qual os ativos de processamento, armazenamento e segurança são exclusivamente de propriedade e governança pública. Essa solução, apelidada de nuvem soberana, assegura proteção máxima dos dados institucionais, conformidade com requisitos legais e regulatórios, e alinhamento com políticas de soberania digital do Estado brasileiro.
>
> **2.4.** Diante desses fatores, a contratação direta do Serpro configura-se como a alternativa que melhor atende ao interesse público, por reunir vantagens financeiras, técnicas e operacionais, além de garantir segurança, conformidade regulatória e maior integração com outros órgãos federais.
>
> A alteração foi validada pelo Comitê de Contratações conforme documento 00100.186859/2025-35.

2.5. Por esses motivos, a contratação deverá seguir o cenário mais econômico, e tecnicamente ainda mais adequado, que é a **contratação direta com o Serpro, caso de dispensa de licitação com base no disposto no art. 75, inciso IX da Lei 14.133/2021**.

2.6. Observa-se que o escolha de contratação com empresa pública mantém válidos outros aspectos da *Descrição da solução de TIC a ser contratada* descritos na seção 16 do ETP, como a solução com apenas um único broker e a obrigatoriedade de constar ao menos ao menos dois provedores.

2.6.1. Quanto ao requisito de ao menos um dos provedores ser o Microsoft Azure, a justificativa principal recaía especialmente sobre a necessidade de uso de serviços de IA da OpenAI e do ChatGPT para manutenção de soluções existentes na Casa.

2.6.2. Como a Microsoft Azure era a única a fornecer o referido serviço até então, a nuvem da Microsoft havia sido indicada como obrigatória.

2.6.3. No entanto, isso já havia sido devidamente modificado na última versão do TR da modalidade pregão já citado no **parágrafo 2.2**, em que a marca Azure deixou de ser mencionada como obrigatória na contratação.

2.6.4. De toda forma, todos os requisitos (ao menos dois provedores, Microsoft Azure e/ou serviços de IA da OpenAI) são também atendidos pelos serviços do Serpro.

3. Uso de marketplace

3.1. A Seção 16 do ETP, *Requisitos Técnicos da solução*, menciona o seguinte a respeito de marketplace:

> b. No caso de itens do *marketplace*, uso exclusivo de serviços do próprio provedor, de softwares livres ou outros que não impliquem em majoração do valor final da unidade de pagamento;

3.2. No entanto, a interação com o mercado mostrou que o uso do marketplace, inclusive para serviços de terceiros, é essencial para atender demandas específicas, como recursos de Inteligência Artificial, desde que respeitados os regramentos legais e as recomendações do TCU.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD522E4B0071F5FB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.3. Esta conclusão foi apresentada inicialmente no Ofício nº 001-2025-SESSR (00100.120425/2025-72), que apresenta o seguinte:

> 5. O Estudo Técnico Preliminar (presente em 00100.084401/2025-42) apresentou requisitos, oportunidades e riscos de se utilizar o catálogo de marketplace na contratação. Dentre os requisitos da contratação, estavam a necessidade de se utilizar do marketplace softwares livres ou outros que não impliquem em majoração do valor final da unidade de pagamento. No entanto, havia uma restrição sobre uso exclusivo de serviços do próprio provedor. Essa restrição vinha da tentativa de evitar o risco de burla do processo licitatório, conforme apresentado pelo Acórdão TCU nº 157/2024, que faz um acompanhamento da contratação em nuvem do próprio TCU, CGU e CNJ.
>
> 5.1. Entretanto, outro dos principais objetivos da contratação é viabilizar projetos de Inteligência Artificial (IA) com serviços a serem providos pelos provedores de infraestrutura em nuvem. Acontece que com o contínuo diálogo com o mercado, identificou-se que acontece de alguns fornecedores faturarem os custos de execução de modelos de IA por meio de marketplace. Esse é o caso da AWS, por exemplo. Anexo consta um exemplo de fatura do fornecedor. Embora a AWS não seja um provedor nomeado no Termo de Referência (TR), ela é uma das candidatas que, conforme estudo preliminar, atenderia aos requisitos apresentadas em anexo próprio do TR.
>
> 5.2. Além disso, identificou-se que não seria adequado proibir tacitamente o uso de marketplace. Acontece que ele é de fato uma prática de mercado para justamente aumentar a eficiência dos serviços em nuvem, e muitas soluções encontram-se prontas e otimizadas por meio dessas plataformas. Tanto que o próprio TCU não o proibiu e de fato observa-se que a autorização do uso é a regra, e não a exceção, em diversos certames estuados no ETP. O que se pede, entretanto, é a observância cuidadosa dos regramentos legais, e os cuidados adequados, para que todas as contratações via marketplace sigam estritamente as práticas de contratação pública, e as recomendações apresentadas pelo próprio Acórdão TCU nº 157/2024.
>
> 5.3. Por isso, entende-se conveniente prever o uso do marketplace oneroso no TR, ou seja, aqueles serviços que não sejam providos diretamente pelo provedor, mas por terceiros, por meio de suas plataformas de integração.
>
> 5.4. O uso do marketplace não oneroso já estava previsto e autorizado no Termo de Referência, ou seja, soluções baseadas apenas em serviços do próprio provedor, ou de softwares com licenciamento livre para governo ou sem ônus, de modo que não haja majoração do valor final da USIN.
>
> 5.5. De todo modo, o uso de marketplace oneroso deve ser condicionado à publicação dos Atos e "Providências a serem tomadas para a execução do contrato" previstos no ETP, que, dentre outros assuntos, devem versar necessariamente sobre o regramento específico do uso do marketplace, observando inclusive as recomendações do referido Acórdão.

3.4. Por isso, **um valor estimado de 10% do valor das unidades de serviços em nuvem deve ser destinado exclusivamente para serviços de marketplace**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD522E4B0071F5FB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4. Serviço de interconexão de redes

4.1. As Seção 16, *Requisitos Técnicos da solução*, e a Seção 23 do ETP, *Contratações correlatas/interdependentes*, citam que seriam analisadas em outra contratação serviços de conectividade para nuvens públicas que visassem estabelecer enlaces físicos/lógicos privados partindo do datacenter do contratante para provedores de serviços de computação em nuvem pública para aprimorar o uso da computação em nuvem.

4.2. Ocorre que o Senado já possui contrato com o Serpro de enlace Infovia de 10.000 Mbps (Contrato CT 75/2024), utilizado para acesso do Senado Federal aos serviços oferecidos pelo Serpro.

4.2.1. Esse contrato, no entanto, não contempla os serviços fornecidos por provedores em nuvem.

4.2.2. Para uma comunicação otimizada entre o Senado e os provedores de infraestrutura em nuvem, o Serpro possui um serviço complementar chamado Serpro Cloud Connect que provê uma conexão lógica dedicada entre o cliente e os provedores de computação em nuvem.

4.3. Considerando a estratégia de nuvem contratada diretamente com o Serpro como empresa pública, é oportuno incluir a contratação do produto Serpro Cloud Connect como serviço opcional.

4.4. Dessa forma inicialmente serão utilizados apenas links de Internet do Senado para interconexão com os provedores, mas com o aumento eventual da demanda, a comunicação entre o Senado e o Serpro poderá se dar pelo enlace combinado da Infovia na modalidade Cloud Connect, de fornecimento exclusivo da futura contratada.

4.5. Considerando o consumo histórico medido de 5.000Mpbs na infraestrutura de hiperconvergência do Senado Federal, onde é concentrada a maior parte da capacidade computacional, dois datacenters e a expectativa de se utilizar ao menos dois provedores distintos analisada no ETP, entende-se salutar a inclusão de ao menos 2 unidades do produto Serpro Cloud Connect na velocidade de 5.000 Mbps.

4.6. Por isso acrescenta-se à Seção 17 do ETP, *Estimativa de custo total da contratação*, **o item *Multicloud - Cloud Connect – 5000Mbp*, na quantidade de 10.000 Mbps, equivalente a duas unidades do produto**.

5. Quantidades, Itens e Unidades de medida

5.1. O grau de incertezas é alto no que se refere a projetos de tecnologias novas e ainda em íngreme evolução, como os que envolvem Inteligência Artificial, pois estes demandam não apenas serviços prontos, mas também pesquisa, experimentos com massas de dados heterogêneas, provas de conceito, prototipação, além de infraestrutura de computação em nuvem tradicional integrada ao parque tecnológico atual. Além disso, a constante evolução e os novos lançamentos de

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD522E4B0071F5FB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

modelos cada vez mais poderosos tornam ainda mais desafiador um dimensionamento de custos mesmo que minimamente preciso.

5.2. Tendo isso em mente, na Seção 8 do ETP, *Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços*, selecionou-se para estimativa dos quantitativos desta contratação alguns projetos de referência que funcionam como parâmetros iniciais de custos. Esses parâmetros são então usados para definir uma estimativa de gastos no período do contrato. Aplicou-se então um multiplicador dos custos estimados. Esse multiplicador deve abarcar tanto o risco das incertezas inerentes aos projetos de IA, como eventuais reestruturações internas que aumentem o tamanho e a capacidade das equipes dos projetos de IA, Engenharia e Ciência de Dados, e de infraestrutura a ser dedicada à manutenção da infraestrutura.

5.2.1. De fato, a indicação dos projetos usados na estimativa não significa que necessariamente estes, ou apenas estes, projetos serão realizados. A lista de projetos a ser realizada será ainda definida oportunamente dentro da política de definição de projetos da Casa.

5.2.2. Além desses critérios, de forma a permitir a migração de serviços existentes nos datacenters do Senado para a nuvem, foi feita uma estimativa da capacidade de processamento efetivamente em uso na atual infraestrutura hiperconvergente, HCI, nos datacenters físicos do Prodasen.

5.2.3. Do volume obtido, foi estimado que, em um primeiro movimento para a nuvem, cerca de 20% dessa capacidade poderia se somar às estimativas dos projetos de referência a serem executados em nuvem.

5.2.4. Dessa forma, ao final da execução de todos os projetos, cerca de 40% do volume total de processamento do Prodasen poderá ser executado em nuvem.

5.2.5. Essas estimativas totalizaram o custo mensal de cerca de $ 135.000,00 dólares (na métrica de USIN), dos quais foram acrescidos de 10% referentes ao suporte técnico de provedores, totalizando $ 148.500 dólares mensais (ou USIN/mês).

5.2.6. Além desses totais, estimou-se também cerca de 2.500 horas anuais de serviços técnicos providos pelo provedor (até 1.000 horas/anuais) e pelo broker (até 1.500 horas/anuais).

5.2.7. Estes totais foram apresentados na Seção 17 do ETP, *Estimativa de custo da contratação* nos seguintes quantitativos mensais[9], conforme a **Tabela 1**:

[9] Ignoramos valores mensais presentes na tabela original por estarem desatualizados em relação às pesquisas de preço mais recentes, e por não serem relevantes para o estudo atual. Além disso, ressalta-se a presença de um erro formal na tabela original na linha dos totais: quando se soma 3.240.000 da linha da *USIN para serviços técnicos* com 324.000 da linha *USIN para suporte técnico do broker (+10%)*, que totalizam 3.564.000, mas consta 3.948.576.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD522E4B0071F5FB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Tabela 1 – Quantidades da estimativa de custo da contratação em USIN

Item	Tipo	Quantidade mensal	Quantidade total para 24 meses	Unidade
Serviços de computação em nuvem	USIN para serviços técnicos	135.000	3.240.000	Dólar (USIN)
	USIN para suporte técnico do broker (+10%)	13.500	324.000	Dólar (USIN)
	Subtotal de USIN	**148.500**	**3.564.000**	Dólar (USIN)
Horas de Serviços Técnicos Especializados	Horas de Serviços Técnicos Especializados do Broker	125	3.000	Horas
	Horas de Serviços Técnicos Especializados do Provedor	83[10]	2.000	Horas
	Total de horas	**208**	**5.000**	Horas

Fonte: Baseada na tabela presente no ETP, seção 17, *Estimativa de custo total da contratação*

5.3. Conforme apresentado no **parágrafo 3** a respeito do uso de marketplace, deve acrescentar a este total cerca de 10% a serem utilizados com marketplace, totalizando até $ 14.850 dólares mensais (ou USIN/mês).

5.3.1. A **Tabela 2**[11] apresenta, portanto, a forma final da tabela da seção 17, *Estimativa de custo total da contratação*.

Tabela 2 – Quantidades da estimativa de custo da contratação em USIN com marketplace

Item	Tipo	Quantidade mensal	Quantidade total para 24 meses	Unidade
Serviços de computação em nuvem	USIN para serviços técnicos	135.000	3.240.000	Dólar (USIN)
	USIN para suporte técnico do broker (+10%)	13.500	324.000	Dólar (USIN)
	Subtotal de USIN	**148.500**	**3.564.000**	Dólar (USIN)

[10] As casas decimais da dízima periódica do resultado da divisão de 1.000 horas anuais por 12 meses foram suprimidas no texto original. Considera-se o número mensal de 83,33333.

[11] A Tabela 2 está presente no Anexo II da última versão do TR na modalidade pregão presente no documento 00100.133657/2025-91, e que foi utilizado como referência para o Serpro e para as pesquisas de preço com o mercado.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD522E4B0071F5FB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

	USIN para marketplace (+10% de)	14.850	356.400	Dólar (USIN)
	Total geral de USIN	**163.350**	**3.920.400**	Dólar (USIN)
Horas de Serviços Técnicos Especializados	Horas de Serviços Técnicos Especializados do Broker	125	3.000	Horas
	Horas de Serviços Técnicos Especializados do Provedor	83	2.000	Horas
	Total de horas	**208**	**5.000**	Horas

Fonte: ETP, seção 17, *Estimativa de custo total da contratação* acrescido do item marketplace

5.4. O Serpro trabalha com uma unidade de medida diferente da medida USIN utilizada no ETP.

5.4.1. A unidade de medida equivalente à USIN para o Serpro é a Cloud Services Brokerage (CSB).

5.4.2. Dessa forma, a **Tabela 3** apresenta a **Tabela 2** com as unidades convertidas de USIN para CSB e devidamente atualizas com a última proposta do Serpro (00100.186450/2025-19).

5.4.3. O cálculo da correlação entre USIN e CSB é detalhado pelo próprio Serpro no documento 00100.188673/2025-11 e envolve uma relação de equivalência em que cada 1 USIN equivale a 4,11632562 CSB:

> Para o caso de serviços em nuvem, a unidade que será utilizada no contrato com Serpro será CSB, e não USIN (volume de recursos em dólar no provedor apurados em calculadora pública).
> Considerando a metodologia de precificação do Serpro Multicloud, as 3.920.400 USIN do TR do Senado são equivalentes a 16.137.642,96 de Volume de CSB ou R$ 28.563.628,00, já incluindo os serviços de marketplace

5.5. Os dois itens da **Tabela 2** referentes a serviços técnicos e suporte técnico do broker e markteplace foram agrupados na **Tabela 3** no **Item 1, SERPRO Multicloud - Cloud Services Brokerage (CSB)**, com a unidade de medida alterada de USIN para CSB.

5.5.1. A alteração é justificada porque o Serpro não separa o CSB utilizado para serviços de marketplace dos serviços próprios do Provedor, embora seja possível identificar esse consumo na fatura mensal do Serpro.

5.5.2. O CSB também já engloba os serviços de suporte técnico do broker, e não se confunde com serviços especializados, identificado em item separado.

5.6. As *Horas de Serviços Técnicos Especializados do Broker*, no total mensal de 125 horas, e as *Horas de Serviços Técnicos Especializados do Provedor*, no total mensal de 83 horas da **Tabela 2**, foram agrupados na **Tabela** 3 no **Item 2, SERPRO Multicloud – Cloud Professional Services (CSP)**, mantendo a

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD522E4B0071F5FB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

unidade de medida, com a quantidade mensal de 208 horas[12], representando o total dos dois itens anteriores.

5.6.1. A alteração é justificada pelo fato de não haver mais necessidade de distinguir entre os dois tipos de serviços profissionais, uma vez que o produto do Serpro contempla ambos.

5.7. Por fim, acrescenta-se o **Item 3 - Multicloud - Cloud Connect – 5000Mbp**, na quantidade de 10.000 Mbps, equivalente a duas unidades do produto, conforme estudo apresentado no **parágrafo 4**.

Tabela 3 – Quantidades da estimativa de custo da contratação em CSB

Item	Descrição	Tipo/Unidade	Quantidade mensal estimada (A)	Quantidade de meses contratado (B)	Quantidade total estimada (C) = (A) x (B)	Valor unitário estimado da (R$) (D)	Valor mensal estimado (R$) (E) = (A) x (D)	Valor total estimado (R$) (F) = (C x D)	CATSER
1	**SERPRO Multicloud - Cloud Services Brokerage (CSB)**	UND SERVIÇO EM NUVEM	672.401,79	24	16.137.642,96	1,77	1.190.151,17	28.563.628,03	26050
2	**SERPRO Multicloud – Cloud Professional Services (CSP)**	HORA	208	24	4.992	1.297,00	269.776,00	6.474.624,00	27332
3	**SERPRO Multicloud - Cloud Connect – 5000Mbps**	UNIDADE	2	24	48	43.076,57	86.153,14	2.067.675,36	27260
VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO				**24**			**1.546.080,31**	37.105.927,39	

6. Benefícios esperados

6.1. Com as conclusões apresentadas neste anexo, a seção 20 do ETP, *Benefícios a serem alcançados com a* contratação, fica atualizada conforme presente nesta seção.

6.2. A adoção de uma plataforma de nuvem pública oferece uma série de benefícios estratégicos e operacionais para o Senado Federal, especialmente no âmbito de projetos de IA, machine learning (ML) e engenharia e ciência de dados. A seguir, são apresentados os principais benefícios e os resultados pretendidos em termos de economicidade e otimização dos recursos disponíveis:

6.2.1. *Economicidade*: Ao contrário da solução on-premises, na qual se paga antecipadamente pelo custo total, mesmo que não haja carga suficiente para consumir integralmente a capacidade potencial de processamento, na solução em nuvem se paga exclusivamente pelo serviço efetivamente consumido;

6.2.2. *Aumento da Eficiência Operacional*: A automação de processos e a disponibilidade de ferramentas avançadas permitem que a equipe técnica seja mais

[12] A quantidade total foi definida como 4.992 como resultado da multiplicação de 208 por 12 meses, descartando-se, portanto, qualquer eventual casa decimal.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD522E4B0071F5FB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

produtiva, dedicando mais tempo a atividades estratégicas e menos a tarefas operacionais.

6.2.3. *Melhoria na Qualidade dos Projetos*: Com acesso a recursos de IA e ML de alta performance, os projetos tendem a apresentar resultados mais precisos e eficazes, contribuindo para melhores serviços prestados pelo Senado com ampliação da capacidade analítica e preditiva da TI e alternativa tecnológica para provimento de análise e inteligência de dados;

6.2.4. *Agilidade na Entrega de Soluções*: A facilidade de provisionamento de recursos e a utilização de plataformas de desenvolvimento integradas reduzem o tempo de desenvolvimento e implantação de novas aplicações.

6.2.5. *Escalabilidade Financeira*: O modelo de pagamento por uso permite que os custos sejam alinhados diretamente ao consumo real, facilitando o planejamento financeiro e evitando gastos desnecessários;

6.2.6. Aumento da resiliência, robustez e elasticidade dos sistemas do Senado Federal, aproveitando as melhores características de ambientes em nuvem.

6.2.7. *Catálogo amplo de serviços*: A contratação de serviços com um catálogo mais amplo e diversificado permite que a administração pública tenha à disposição uma infraestrutura tecnológica robusta, capaz de suportar a implementação e a integração de novas soluções, além de oferecer serviços complementares essenciais, como armazenamento, segurança da informação e ferramentas de desenvolvimento. Isso garante que o órgão contratante tenha maior autonomia para ampliar ou adaptar o uso de IA conforme novas necessidades surjam, evitando contratações repetitivas e fragmentadas, otimizando recursos e promovendo a inovação contínua;

6.2.8. Aumento significativo na velocidade dos serviços remotos com a contratação de serviços de interconexão de rede;

6.3. A contratação da nuvem posiciona o Senado Federal para alcançar avanços significativos em projetos de inteligência artificial, machine learning, ciência e engenharia de dados, além de melhorias na própria infraestrutura de TI, que passa a contar com opção em nuvem em complemento à infraestrutura local. Espera-se não apenas melhorias tecnológicas, mas também ganhos substanciais em economicidade e otimização dos recursos humanos, materiais e financeiros. Essa iniciativa estratégica capacita a instituição a responder de forma eficaz às demandas atuais e futuras, promovendo a inovação e a excelência nos serviços prestados à sociedade.

Brasília, 11 de novembro de 2025.

(Assinado eletronicamente)
Guilherme Carvalho Chehab
Analista De Tecnologia Da Informação • SF-OSE-DGER-PRDSTI-COINTI-SESIER

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD522E4B0071F5FB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

(Assinado eletronicamente)
Lauro César Araujo
Chefe De Serviço / SF-OSE-DGER-PRDSTI-COLEP-SEALEP
Coordenador em exercício • SF-OSE-DGER-PRDSTI-COLEP

(Assinado eletronicamente)
Edval Gonçalves Vieira
Coordenador • SF-OSE-DGER-PRDSTI-COSTIC

(Assinado eletronicamente)
Gledson Bezerra de Oliveira Rabelo
Gestor De Núcleo em exercício • SF-OSE-DGER-PRDSTI-NQPPPS

(Assinado eletronicamente)
Carlos Alexandre Tavares Leite
Coordenador • SF-OSE-DGER-PRDSTI-COINTI

(Assinado eletronicamente)
João Henrique Gouveia
Coordenador • SF-OAS-ILB-COTIN

(Assinado eletronicamente)
Glebson Moura da Silva
Diretor De Secretaria • SF-OAS-SECOM-SEC

De acordo.

(Assinado eletronicamente)
Gleison Carneiro Gomes
Diretor De Secretaria • SF-OSE-DGER-PRDSTI

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD522E4B0071F5FB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL
Pesquisa de Preço

FONTE DE PESQUISA DE PREÇOS

Objeto: "contratação de prestação de serviços de computação em nuvem, prestados pelo Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, medidas em Cloud Services Brokerage (CSB), bem como a prestação de serviços técnicos especializados acessórios aos serviços de computação em nuvem, medidos em horas de Cloud Professional Services (CSP), pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, prorrogáveis por igual período até o limite de 120 meses, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência."

Data: 01 de abril de 2026 **Processo:** 00200.002998/2025

Empresas consultadas para cotação que APRESENTARAM propostas:

Nº	Data	CNPJ	Nome do Fornecedor e (ou) Empresa	DDD	Telefone	*E-mail*	Contato
1	26/03/2026	00.530.279/0001-15	SERPRO	61	9.9146-7321	sioene.carvalho@serpro.gov.br	Sioene Sousa Silva de Carvalho
2	23/12/2024		CT 261/2024 TJDFT - Vigente de 23/12/2024 a 23/06/2027				
3	15/05/2025		CT 16/2025 CFM - Vigente de 15/05/2025 a 14/05/2026				
4	29/07/2025		CD 216/2025 IBGE, itens 1, 16				
5	18/08/2025		CT 127/2025 TRE-PB, vigente de 18/08/2025 a 18/08/2026				
6	05/08/2025		CT 25/2025 TJAL, Processo 2025/110468, Vigente de 05/08/2025 a 05/08/2028				
7	28/07/2025		CT 9/2025 PARANACIDADE, Vigente de 28/07/2025 a 28/07/2026				
8	14/05/2025		CT 2261/2025 GOV DO PARANA, Vigente de 25/04/2025 a 24/04/2026				
9	11/04/2025		CT 232397-2025 TJRR, Vigente de 11/04/2025 a 10/04/2026				
10	03/12/2024		CT 48/2024 CORE-SC, Vigente de 03/12/2024 a 03/12/2025				
11	01/09/2025		CT 1/2025 TRF1, Vigente de 01/09/2025 a 31/08/2030				
12	03/12/2025		CT 9200/2024 PGE PR, Vigente de 12/12/2024 a 11/12/2026				
13	20/03/2025		CT 14/2025 TJRS, Vigente de 24/03/2025 a 23/03/2026				
14	26/05/2025		CT 21-2025 STM, Vigente de 26/05/2025 a 25/05/2028				
15	22/12/2025		CT 33/2025 MPDFT, Vigente de 22/12/2025 a 21/12/2028				
16	31/10/2025		CT 1.077/2025 FUNJECC, Vigente de 31/10/2025 a 31/10/2028				

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 0326F822007641E1.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL
Pesquisa de Preço

MAPA DE COTAÇÕES - VALORES UNITÁRIOS

Objeto: "contratação de prestação de serviços de computação em nuvem, prestados pelo Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, medidas em Cloud Services Brokerage (CSB), bem como a prestação de serviços técnicos especializados acessórios aos serviços de computação em nuvem, medidos em horas de Cloud Professional Services (CSP), pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, prorrogáveis por igual período até o limite de 120 meses, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência."

Processo: 00200.002998/2025

Item	Discriminação do serviço (especificações)	Qtde.	Un.	Preços dos fornecedores - VALORES UNITÁRIOS (R$)															
				SERPRO	CT 261/2024 TJDFT - Vigente de 23/12/2024 a 23/06/2027	CT 16/2025 CFM - Vigente de 15/05/2025 a 14/05/2026	CD 216/2025 IBGE, itens 1, 16	CT 127/2025 TRE-PB, vigente de 18/08/2025 a 18/08/2026	CT 25/2025 TJAL, Processo 2025/110468, Vigente de 05/08/2025 a 05/08/2028	CT 9/2025 PARANACIDADE, Vigente de 28/07/2025 a 28/07/2026	CT 2261/2025 GOV DO PARANA, Vigente de 25/04/2025 a 24/04/2026	CT 232397-2025 TJRR, Vigente de 11/04/2025 a 10/04/2026	CT 48/2024 CORE-SC, Vigente de 03/12/2024 a 03/12/2025	CT 1/2025 TRF1, Vigente de 01/09/2025 a 31/08/2030	CT 9200/2024 PGE PR, Vigente de 12/12/2024 a 11/12/2026	CT 14/2025 TJRS, Vigente de 24/03/2025 a 23/03/2026	CT 21-2025 STM, Vigente de 26/05/2025 a 25/05/2028	CT 33/2025 MPDFT, Vigente de 22/12/2025 a 21/12/2028	CT 1.077/2025 FUNJECC, Vigente de 31/10/2025 a 31/10/2028
1	SERPRO Multicloud - Cloud Services Brokerage	672.401,79	CSB	1,77	1,77	1,77	1,77	1,77	1,77	1,88	1,77	1,77	1,77	1,77	1,77	1,77	1,77	1,77	1,77
2	SERPRO Multicloud – Cloud Professional Services	208	Hora	1.297,00	1.297,00	1.297,00	1.297,00	1.297,00	1.297,00	1.376,82	1.297,00	N.C.	1.297,00	1.297,00	1.297,00	1.297,00	1.297,00	1.297,00	1.297,00
3	SERPRO Multicloud - Cloud Connect – 5000Mbp	2	valor mensal	43.076,57	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.

N.C.= Item não contratado. Obs.: Na proposta do SERPRO, não foi observada a regra de arrendondamento resultando uma diferença de R$ 0,05 no valor total para 24 meses para o item 1.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 0326F822007641E1.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL
Pesquisa de Preço

TOTAL MENSAL POR ITEM

Objeto: "contratação de prestação de serviços de computação em nuvem, prestados pelo Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, medidas em Cloud Services Brokerage (CSB), bem como a prestação de serviços técnicos especializados acessórios aos serviços de computação em nuvem, medidos em horas de Cloud Professional Services (CSP), pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, prorrogáveis por igual período até o limite de 120 meses, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência."

Processo: 00200.002998/2025

Item	Discriminação do serviço (especificações)	Qtde.	Un.	Preços dos fornecedores - TOTAL MENSAL POR ITEM (R$)															
				SERPRO	CT 261/2024 TJDFT - Vigente de 23/12/2024 a 23/06/2027	CT 16/2025 CFM - Vigente de 15/05/2025 a 14/05/2026	CD 216/2025 IBGE, itens 1, 16	CT 127/2025 TRE-PB, vigente de 18/08/2025 a 18/08/2026	CT 25/2025 TJAL, Processo 2025/110468, Vigente de 05/08/2025 a 05/08/2028	CT 9/2025 PARANACIDADE, Vigente de 28/07/2025 a 28/07/2026	CT 2261/2025 GOV DO PARANA, Vigente de 25/04/2025 a 24/04/2026	CT 232397-2025 TJRR, Vigente de 11/04/2025 a 10/04/2026	CT 48/2024 CORE-SC, Vigente de 03/12/2024 a 03/12/2025	CT 1/2025 TRF1, Vigente de 01/09/2025 a 31/08/2030	CT 9200/2024 PGE PR, Vigente de 12/12/2024 a 11/12/2026	CT 14/2025 TJRS, Vigente de 24/03/2025 a 23/03/2026	CT 21-2025 STM, Vigente de 26/05/2025 a 25/05/2028	CT 33/2025 MPDFT, Vigente de 22/12/2025 a 21/12/2028	CT 1.077/2025 FUNJECC, Vigente de 31/10/2025 a 31/10/2028
1	SERPRO Multicloud - Cloud Services Brokerage	672.401,79	CSB	1.190.151,17	1.190.151,17	1.190.151,17	1.190.151,17	1.190.151,17	1.190.151,17	1.264.115,37	1.190.151,17	1.190.151,17	1.190.151,17	1.190.151,17	1.190.151,17	1.190.151,17	1.190.151,17	1.190.151,17	1.190.151,17
2	SERPRO Multicloud – Cloud Professional Services	208	Hora	269.776,00	269.776,00	269.776,00	269.776,00	269.776,00	269.776,00	286.378,56	269.776,00	-	269.776,00	269.776,00	269.776,00	269.776,00	269.776,00	269.776,00	269.776,00
3	SERPRO Multicloud - Cloud Connect – 5000Mbp	2	valor mensal	86.153,14	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL MENSAL				1.546.080,31	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Legenda:

NC	Empresa não apresentou cotação para o item.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 0326F822007641E1.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL
Pesquisa de Preço

TOTAL ANUAL POR ITEM

Objeto: "contratação de prestação de serviços de computação em nuvem, prestados pelo Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, medidas em Cloud Services Brokerage (CSB), bem como a prestação de serviços técnicos especializados acessórios aos serviços de computação em nuvem, medidos em horas de Cloud Professional Services (CSP), pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, prorrogáveis por igual período até o limite de 120 meses, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência."

Processo: 00200.002998/2025

Item	Discriminação do serviço (especificações)	Qtde.	Un.	Preços dos fornecedores - TOTAL ANUAL POR ITEM (R$)															
				SERPRO	CT 261/2024 TJDFT - Vigente de 23/12/2024 a 23/06/2027	CT 16/2025 CFM - Vigente de 15/05/2025 a 14/05/2026	CD 216/2025 IBGE, itens 1, 16	CT 127/2025 TRE-PB, vigente de 18/08/2025 a 18/08/2026	CT 25/2025 TJAL, Processo 2025/110468, Vigente de 05/08/2025 a 05/08/2028	CT 9/2025 PARANACIDADE, Vigente de 28/07/2025 a 28/07/2026	CT 2261/2025 GOV DO PARANA, Vigente de 25/04/2025 a 24/04/2026	CT 232397-2025 TJRR, Vigente de 11/04/2025 a 10/04/2026	CT 48/2024 CORE-SC, Vigente de 03/12/2024 a 03/12/2025	CT 1/2025 TRF1, Vigente de 01/09/2025 a 31/08/2030	CT 9200/2024 PGE PR, Vigente de 12/12/2024 a 11/12/2026	CT 14/2025 TJRS, Vigente de 24/03/2025 a 23/03/2026	CT 21-2025 STM, Vigente de 26/05/2025 a 25/05/2028	CT 33/2025 MPDFT, Vigente de 22/12/2025 a 21/12/2028	CT 1.077/2025 FUNJECC, Vigente de 31/10/2025 a 31/10/2028
1	SERPRO Multicloud - Cloud Services Brokerage	672.401,79	CSB	14.281.814,04	14.281.814,04	14.281.814,04	14.281.814,04	14.281.814,04	14.281.814,04	15.169.384,44	14.281.814,04	14.281.814,04	14.281.814,04	14.281.814,02	14.281.814,02	14.281.814,02	14.281.814,02	14.281.814,02	14.281.814,02
2	SERPRO Multicloud – Cloud Professional Services	208	Hora	3.237.312,00	3.237.312,00	3.237.312,00	3.237.312,00	3.237.312,00	3.237.312,00	3.436.542,72	3.237.312,00	-	3.237.312,00	3.237.312,00	3.237.312,00	3.237.312,00	3.237.312,00	3.237.312,00	3.237.312,00
3	SERPRO Multicloud - Cloud Connect – 5000Mbp	2	valor mensal	1.033.837,68	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	TOTAL ANUAL			18.552.963,72	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

Legenda:

NC	Empresa não apresentou cotação para o item.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 0326F822007641E1.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL
Pesquisa de Preço

TOTAL 24 MESES POR ITEM

Objeto: "contratação de prestação de serviços de computação em nuvem, prestados pelo Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, medidas em Cloud Services Brokerage (CSB), bem como a prestação de serviços técnicos especializados acessórios aos serviços de computação em nuvem, medidos em horas de Cloud Professional Services (CSP), pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, prorrogáveis por igual período até o limite de 120 meses, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência."

Processo: 00200.002998/2025

Item	Discriminação do serviço (especificações)	Qtde.	Un.	Preços dos fornecedores - TOTAL 24 MESES POR ITEM (R$)															
				SERPRO	CT 261/2024 TJDFT - Vigente de 23/12/2024 a 23/06/2027	CT 16/2025 CFM - Vigente de 15/05/2025 a 14/05/2026	CD 216/2025 IBGE, itens 1, 16	CT 127/2025 TRE-PB, vigente de 18/08/2025 a 18/08/2026	CT 25/2025 TJAL, Processo 2025/110468, Vigente de 05/08/2025 a 05/08/2028	CT 9/2025 PARANACIDADE , Vigente de 28/07/2025 a 28/07/2026	CT 2261/2025 GOV DO PARANA, Vigente de 25/04/2025 a 24/04/2026	CT 232397-2025 TJRR, Vigente de 11/04/2025 a 10/04/2026	CT 48/2024 CORE-SC, Vigente de 03/12/2024 a 03/12/2025	CT 1/2025 TRF1, Vigente de 01/09/2025 a 31/08/2030	CT 9200/2024 PGE PR, Vigente de 12/12/2024 a 11/12/2026	CT 14/2025 TJRS, Vigente de 24/03/2025 a 23/03/2026	CT 21-2025 STM, Vigente de 26/05/2025 a 25/05/2028	CT 33/2025 MPDFT, Vigente de 22/12/2025 a 21/12/2028	CT 1.077/2025 FUNJECC, Vigente de 31/10/2025 a 31/10/2028
1	SERPRO Multicloud - Cloud Services Brokerage	672.401,79	CSB	28.563.628,08	28.563.628,08	28.563.628,08	28.563.628,08	28.563.628,08	28.563.628,08	30.338.768,88	28.563.628,08	28.563.628,08	28.563.628,08	35.704.535,05	35.704.535,05	35.704.535,05	35.704.535,05	35.704.535,05	35.704.535,05
2	SERPRO Multicloud – Cloud Professional Services	208	Hora	6.474.624,00	6.474.624,00	6.474.624,00	6.474.624,00	6.474.624,00	6.474.624,00	6.873.085,44	6.474.624,00	-	6.474.624,00	8.093.280,00	8.093.280,00	8.093.280,00	8.093.280,00	8.093.280,00	8.093.280,00
3	SERPRO Multicloud - Cloud Connect – 5000Mbp	2	valor mensal	2.067.675,36	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL ANUAL				37.105.927,44	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Legenda:
NC Empresa não apresentou cotação para o item. Obs.: Na proposta do SERPRO, não foi observada a regra de arrendondamento resultando uma diferença de R$ 0,05 no valor total para 24 meses para o item 1.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 0326F822007641E1.

CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Pesquisa de Preço

PLANILHA DE ESTIMATIVA DE DESPESAS

Objeto: "contratação de prestação de serviços de computação em nuvem, prestados pelo Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, medidas em Cloud Services Brokerage (CSB), bem como a prestação de serviços técnicos especializados acessórios aos serviços de computação em nuvem, medidos em horas de Cloud Professional Services (CSP), pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, prorrogáveis por igual período até o limite de 120 meses, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Termo de Referência."

Processo: 00200.002998/2025

Item	Discriminação dos materiais (especificações)	Qtde. (MENSAL)	Un.	Estatísticas das Cotações Obtidas					Preço Estimado (R$)			
				Mínimo (R$)	Mediana (R$)	Média (R$)	Desvio Padrão (R$)	Coef. Variação (1)	Unitário (2)	Total Mensal	Total Anual	Total 24 meses
1	SERPRO Multicloud - Cloud Services Brokerage	672.401,79	CSB	1,77	1,77	1,78	0,03	2%	**1,77**	**1.190.151,17**	**14.281.814,04**	**28.563.628,08**
2	SERPRO Multicloud – Cloud Professional Services	208	Hora	1.297,00	1.297,00	1.302,32	20,61	2%	**1.297,00**	**269.776,00**	**3.237.312,00**	**6.474.624,00**
3	SERPRO Multicloud - Cloud Connect – 5000Mbp	2	valor mensal	43.076,57	43.076,57	43.076,57			**43.076,57**	**86.153,14**	**1.033.837,68**	**2.067.675,36**
									TOTAL MENSAL ESTIMADO			**1.546.080,31**
									TOTAL ANUAL ESTIMADO			**18.552.963,72**
									TOTAL 24 MESES ESTIMADO			**37.105.927,44**

(1) O Coeficiente de Variação é uma medida estatística que indica quanto os preços observados na pesquisa diferem, em média, do Preço Médio Unitário (PMU). É resultado da divisão entre o DP e o PMU.
(2) O Preço Estimado é cálculado utilizando a MEDIANA das cotações, por ser uma medida estatística de tendência central não influenciada por valores extremos. A mediana é o valor que divide o conjunto de dados em duas partes de igual tamanho. Pretende-se, assim, obter estimativas mais próximas da realidade de mercado, sem a influência de preços atípicos.
Observação: cálculos efetuados utilizando critério de arredondamento de valores fracionados para 2 (duas) casas decimais, de acordo com o ATO DO 1º SECRETÁRIO Nº 20, de 2010.

Equipe técnica responsável pela realização da pesquisa:

Pesquisa de mercado	Elaboração da planilha de cálculo	
Devair Sebastião Nunes	Devair Sebastião Nunes	Sandro Marco Farias
Analista Legisltativo - TI	Analista Legisltativo - TI	Chefe do SACTI

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 0326F822007641E1.

CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROPOSTA COMERCIAL

SERPRO – Nº 20250248V006

Senado Federal

CNPJ: 00.530.279/0001-15

Serviço: SERPRO MULTICLOUD

Brasília, 26 de março de 2026

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SUMÁRIO

CONDIÇÕES GERAIS....4
1. FINALIDADE....4
2. OBJETO....4
3. VALOR DA PROPOSTA....4
4. DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS....4
5. VALIDADE DA PROPOSTA....5
ANEXO 1 – RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES....6
ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO DO SERPRO MULTICLOUD....7

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

CONDIÇÕES GERAIS

1. FINALIDADE

A presente proposta comercial tem por finalidade apresentar as condições técnicas, financeiras e comerciais para prestação, pelo Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado PROPONENTE, de serviço(s) especializado(s) de Tecnologia da Informação solicitado(s) pelo(a) Senado Federal, CNPJ: 00.530.279/0001-15, doravante denominado DEMANDANTE.

2. OBJETO

O objeto desta Proposta Comercial é a prestação de serviço(s) de Tecnologia da Informação, sendo composta do(s) serviço(s) descrito(s) em cada um do(s) seguinte(s) anexo(s):

ANEXO 1 – RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO DO SERPRO MULTICLOUD

3. VALOR DA PROPOSTA

O valor total desta proposta comercial é de R$ 37.105.927,39 (trinta e sete milhões cento e cinco mil novecentos e vinte e sete reais e trinta e nove centavos), tendo os seus preços e volumes discriminados no ANEXO 1 – RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES.

4. DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 O serviço ora proposto (SERPRO MULTICLOUD) é classificado pelo Proponente como padronizado, onde sua descrição, prazo de execução, relatórios de prestação de serviço, prazo para emissão dos relatórios mensais, bilhetagem e faturamento estão automatizados para uma execução mais rápida e eficiente.

4.1.1 Os serviços dessa natureza são elaborados de forma conjunta entre as mais diversas áreas do SERPRO.

4.1.2 Caso o DEMANDANTE tenha interesse nas condições estabelecidas para a prestação desse serviço, não poderá alterar as condições contidas no documento do Termo de Adesão, ficando este ciente e autorizando a contratação no modelo apresentado.

4.1.3 O detalhamento e as condições gerais para a prestação do serviço estão especificadas nos anexos, desta Proposta Comercial.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

5. VALIDADE DA PROPOSTA

Esta proposta comercial tem validade de 60 (sessenta) dias a contar da data do seu recebimento pelo Demandante.

Toda e qualquer solicitação de serviço adicional ao estabelecido nesta proposta será objeto de nova negociação.

Brasília, 26 de março de 2026.

NEOSIGNER Assinatura ICP-Brasil
DANIEL SILVA ANTONELLI
CPF: ***.073.221-**
26/03/2026
Serpro

Daniel Silva Antonelli

Superintendente De Negócios Com Clientes De Negócios Estratégicos

Serviço Federal de Processamento de Dados

NEOSIGNER Assinatura ICP-Brasil
ERMES FERREIRA COSTA NETO
CPF: ***.269.764-**
31/03/2026
Serpro

Ermes Ferreira Costa Neto

Diretor De Negócios Governamentais

Serviço Federal de Processamento de Dados

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

ANEXO 1 – RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

SERPRO MULTICLOUD – 24 MESES							
GRUPO	ITENS FATURÁVEIS	UNIDADE DE MEDIDA	PREÇO UNITÁRIO	VOLUME ESTIMADO MENSAL	VALOR ESTIMADO MENSAL	QUANTIDADE TOTAL	VALOR ESTIMADO TOTAL
1	**SERPRO Multicloud - Cloud Services Brokerage**	CSB	R$ 1,77	672.401,79	R$ 1.190.151,17	16.137.642,96	R$ 28.563.628,03
2	SERPRO Multicloud - Cloud Service Management	-	-	-	-	-	-
2.1	SERPRO Multicloud - CSM – Básico Projeto Gerenciado	Unidade	R$ 4.997,00	-	-	-	-
	SERPRO Multicloud - CSM – Básico Esforço de Gerenciamento – de 30.000 a 100.000 (Vol. CSM)	CSM	R$ 0,24				
2.2	SERPRO Multicloud - CSM – Básico Esforço de Gerenciamento – acima de 100.000 (Vol. CSM)	CSM	R$ 0,19	-	-	-	-
2.3	SERPRO Multicloud - CSM – Intermediário Projeto Gerenciado	Fixo	R$ 10.000,00	-	-	-	-
2.4	SERPRO Multicloud - CSM – Intermediário Esforço de Gerenciamento - de 30.000 até 200.000 (Vol. CSM)	CSM	R$ 0,50	-	-	-	-
2.5	SERPRO Multicloud - CSM – Intermediário Esforço de Gerenciamento - de 200.001 até 500.000 (Vol. CSM)	CSM	R$ 0,45	-	-	-	-
2.6	SERPRO Multicloud - CSM – Intermediário Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (Vol. CSM)	CSM	R$ 0,40	-	-	-	-
2.7	**SERPRO Multicloud - CSM – Intermediário Esforço de Gerenciamento - a partir de 1.000.001 (Vol. CSM)**	CSM	R$ 0,33				
2.8	SERPRO Multicloud - CSM – Avançado Projeto Gerenciado	Unidade	R$ 25.000,00	-	-	-	-
2.9	SERPRO Multicloud - CSM – Avançado Esforço de Gerenciamento - de 40.000 até 500.000 (Vol. CSM)	CSM	R$ 0,69	-	-	-	-
2.10	SERPRO Multicloud - CSM – Avançado Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (Vol. CSM)	CSM	R$ 0,59		-	-	-
2.11	SERPRO Multicloud - CSM – Avançado Esforço de Gerenciamento - de 1.000.001 até 2.000.000 (Vol. CSM)	CSM	R$ 0,50	-	-	-	-
2.12	SERPRO Multicloud - CSM – Avançado Esforço de Gerenciamento - de 2.000.001 até 3.000.000 (Vol. CSM)	CSM	R$ 0,40	-	-	-	-
2.13	SERPRO Multicloud - CSM – Avançado Esforço de Gerenciamento -de 3.000.001 até 4.000.000 *(Vol. CSM)*	CSM	R$ 0,32	-	-	-	-
2.14	SERPRO Multicloud - CSM – Avançado Esforço de Gerenciamento - a partir de 4.000.001 *(Vol. CSM)*	CSM	R$ 0,26	-	-	-	-
3,00	**SERPRO Multicloud – Cloud Professional Services**	Hora	R$ 1.297,00	208,00	R$ 269.776,00	4.992,00	R$ 6.474.624,00
4,00	**SERPRO Multicloud – Cloud Service Archtecture Design**	Hora	R$ 1.297,00				
5,00	**SERPRO Multicloud – Cloud Engineering and Automation**	Hora	R$ 1.297,00				
6,00	**SERPRO Multicloud – Cloud Migration and Management**	Hora	R$ 1.297,00				
7,00	**SERPRO Multicloud - Cloud Connect – 500 Mbps**	Valor Mensal	R$ 8.290,17				
7,10	**SERPRO Multicloud - Cloud Connect – 1000 Mbps**	Valor Mensal	R$ 14.507,80				
7.2	**SERPRO Multicloud - Cloud Connect – 2000 Mbps**	Valor Mensal	R$ 24.870,51				
7.3	**SERPRO Multicloud - Cloud Connect – 3000 Mbps**	Valor Mensal	R$ 31.088,13				
7.4	**SERPRO Multicloud – Cloud Connect – 5000 Mbps**	Valor Mensal	R$ 43.076,57	2,00	R$ 86.153,14	48,00	R$ 2.067.675,36
7.5	**SERPRO Multicloud - Cloud Connect – 10000 Mbps**	Valor Mensal	R$ 77.720,33				
- O valor mensal do serviço é apenas uma estimativa baseada no valor total dividido pela maior quantidade de meses estimados, podendo variar em virtude de arredondamentos ou de itens faturáveis contratados somente em meses específicos. Itens não utilizados/contabilizados não estão necessariamente com os preços unitários atualizados. - Eventuais arredondamentos foram efetuados em até duas casas decimais de centavos e estão em conformidade com a norma ABNT NBR 5891:1977.					**VALOR ESTIMADO MENSAL**		**R$ 1.546.080,31**
					VALOR ESTIMADO TOTAL		**R$ 37.105.927,39**

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ANEXO 2 – TERMO DE ADESÃO DO SERPRO MULTICLOUD

CONTRATO DE ADESÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O CLIENTE e seus representantes, devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE", e o SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO, empresa pública federal com sede no SGAN, Quadra 601, Módulo V, Brasília/DF, CEP 70836-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado SERPRO, tendo seus representantes legais devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO", conjuntamente denominados PARTES, resolvem celebrar o presente contrato, que se regerá pelas disposições das Leis nº 14.133/2021 e 10.406/2002 e suas atualizações e de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

1 DO OBJETO E DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1 O presente contrato tem por finalidade a prestação dos serviços técnicos especializados descritos no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.

2 DA VINCULAÇÃO

2.1 Este contrato integra o processo administrativo do CLIENTE nº <Duplo clique para preencher>.

2.2 O presente contrato deverá ser interpretado em sua completude, incluindo-se os seus anexos.

2.3 A execução deste contrato será regulada pelas suas cláusulas e condições, pelos dispositivos da Lei nº 14.133/2021, pelos preceitos de Direito Público, sendo aplicadas, subsidiariamente, os preceitos da Teoria Geral dos Contratos, o princípio da boa-fé objetiva e as disposições de Direito Privado.

3 DA FUNDAMENTAÇÃO

3.1 Esse contrato é celebrado por dispensa de licitação, com base no disposto no inc. IX, art. 75, da Lei nº 14.133/2021.

4 DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 Este serviço é classificável como de natureza de prestação continuada.

5 DO REGIME DE EXECUÇÃO

5.1 O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.

6 DAS OBRIGAÇÕES

6.1 São obrigações do CLIENTE:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.1.1 Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados, conforme especificação detalhada no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

6.1.2 Solicitar formalmente, por meio dos canais de comunicação descritos no anexo “Descrição dos Serviços”, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério do SERPRO a sua aceitação.

6.1.3 Informar e manter operantes os seus dados de contato registrados neste contrato, bem como comunicar tempestivamente ao SERPRO as atualizações dessas informações.

6.1.4 Efetuar o correto pagamento dos serviços prestados dentro dos prazos especificados neste contrato.

6.1.5 O CLIENTE compromete-se a não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços contratados, salvo quando tal armazenamento ou reprodução:

6.1.5.1.1 decorra da razoável fruição dos serviços, sendo indispensável para o exercício regular de suas atividades; ou

6.1.5.1.2 seja exigido por obrigação legal ou regulatória.

6.1.5.2 Nessas hipóteses, o CLIENTE deverá manter registros internos dos acessos, finalidades e fundamentos legais que justifiquem tal armazenamento, podendo ser solicitado a prestar informações ao SERPRO, a qualquer tempo, para fins de auditoria, responsabilidade compartilhada ou fiscalização pelos órgãos de controle.

6.1.6 Não utilizar os serviços e os dados obtidos para finalidade ou forma distinta da qual foram concebidos e fornecidos ou para a prática de atos considerados ilegais, abusivos e/ou contrários aos princípios norteadores do Código de Ética do SERPRO.

6.1.6.1 Em casos de suspeita das práticas descritas acima, os serviços poderão ser suspensos, com a consequente comunicação do ocorrido às autoridades competentes e, em eventual confirmação, o SERPRO poderá rescindir o presente contrato e iniciar o processo de apuração de responsabilidade do agente que tenha dado causa a estas práticas.

6.2 São obrigações do SERPRO:

6.2.1 Prestar os serviços de acordo com o presente contrato, desde que o CLIENTE tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados.

6.2.2 Enviar, por meio eletrônico, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Guias de Pagamento (boletos) correspondentes ao serviço prestado. Estes documentos também estarão disponíveis para o CLIENTE na Área do Cliente disponibilizada pelo SERPRO.

6.2.3 Manter suas condições de habilitação durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pelo CLIENTE por meio de consultas aos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública Federal.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C000764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.2.4 Comunicar, formalmente, ao CLIENTE qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.

7 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

7.1 As condições relativas à propriedade intelectual da solução estão dispostas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

8 DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

8.1 As PARTES se comprometem a manter sob estrita confidencialidade toda e qualquer informação trocada entre si em relação à presente prestação de serviços, bem como toda e qualquer informação ou documento dela derivado, sem prejuízo de qualquer outra proteção assegurada às PARTES pelo ordenamento jurídico.

8.2 Sobre a confidencialidade e a não divulgação de informações, fica estabelecido que:

8.2.1 Todas as informações e os conhecimentos aportados pelas PARTES para a execução do objeto deste contrato são tratadas como confidenciais, assim como todos os seus resultados.

8.2.2 A confidencialidade implica a obrigação de não divulgar ou repassar informações e conhecimentos a terceiros não envolvidos nesta relação contratual, sem autorização expressa, por escrito, dos seus detentores.

8.2.3 Não são tratadas como conhecimentos e informações confidenciais as informações que forem comprovadamente conhecidas por outra fonte, de forma legal e legítima, independentemente da iniciativa das PARTES no contexto deste contrato.

8.2.4 Qualquer exceção à confidencialidade só será possível caso prevista neste contrato ou com a anuência prévia e por escrito das PARTES em disponibilizar a terceiros determinada informação. As PARTES concordam com a disponibilização de informações confidenciais a terceiros nos casos em que tal disponibilização se mostre necessária para o cumprimento de exigências legais.

8.2.5 Para os fins do presente contrato, a expressão “Informação Confidencial” significa toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada (seja por escrito, de forma eletrônica ou por qualquer outra forma) pelas PARTES entre si, seus representantes legais, administradores, diretores, sócios, empregados, consultores ou contratados (em conjunto, doravante designados “REPRESENTANTES”) no âmbito deste contrato.

8.2.6 Todas as anotações, análises, compilações, estudos e quaisquer outros documentos elaborados pelas PARTES ou por seus REPRESENTANTES com base nas informações descritas no item anterior serão também considerados “Informação Confidencial” para os fins do presente contrato.

8.3 A informação que vier a ser revelada, fornecida ou comunicada verbalmente entre as PARTES deverá integrar ata lavrada por qualquer dos seus representantes para que possa constituir objeto mensurável e dotado de rastreabilidade para efeito da confidencialidade ora pactuada.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C000764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

8.4 O descumprimento desta cláusula por qualquer das PARTES poderá ensejar a responsabilização de quem lhe der causa, nos termos da lei, inclusive em relação aos eventuais danos causados à parte contrária ou a terceiros.

8.4.1 Sem prejuízo de eventuais sanções aplicáveis nas esferas cível e administrativa, a conduta que represente violação a essa cláusula pode vir a ser enquadrada no crime de concorrência desleal previsto no art. 195, inc. XI, da Lei nº 9.279/1996.

8.4.2 O dever de confidencialidade estabelecido nesse contrato inclui a necessidade de observância da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

8.5 A responsabilidade por danos causados às PARTES ou a terceiros por eventual vazamento de dados ou outro tratamento de dados inadequado ou ilícito, será direcionada a quem comprovadamente tenha dado causa, por sua ação, omissão, ou sob sua responsabilidade.

8.6 O SERPRO não será responsabilizado por quaisquer prejuízos causados por eventuais erros, fraudes ou má qualidade dos dados compartilhados, bem como pelo uso indevido por terceiros das ferramentas que compõem a solução.

9 DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

9.1 Conforme dispõe o art. 117 da Lei nº 14.133/2021, o CLIENTE designará formalmente os representantes da Administração (Gestor e Fiscais) que serão responsáveis pelo acompanhamento e pela fiscalização da execução do contrato e realizarão a alocação dos recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento deste contrato.

10 DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1 Os locais de prestação dos serviços estão especificados no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

10.2 Para a correta tributação, as notas fiscais deverão ser emitidas com o CNPJ do estabelecimento do SERPRO onde os serviços forem prestados.

11 DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

11.1 O valor estimado deste contrato para seu período de vigência é de R$ 37.105.927,39 (trinta e sete milhões cento e cinco mil novecentos e vinte e sete reais e trinta e nove centavos).

11.2 Os preços já incluem a tributação necessária para a prestação dos serviços, conforme a legislação tributária vigente.

11.3 Os itens faturáveis, a forma de cálculo e o detalhamento dos valores a serem pagos mensalmente pelo CLIENTE estão descritos no anexo “Relatório Consolidado de Preços e Volumes” deste contrato.

11.4 Para efeito de pagamento, o SERPRO cobrará um valor mensal, que será calculado com base no volume consumido pelo CLIENTE no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

11.5 Caberá ao CLIENTE indicar e manter atualizadas todas as informações necessárias para envio eletrônico (por e-mail) da nota fiscal e dos boletos de pagamento correspondentes aos serviços prestados.

11.6 Desde o primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pelo SERPRO para o e-mail informado pelo CLIENTE no anexo “IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE deste contrato.

11.6.1 No referido e-mail constarão as informações necessárias para que o CLIENTE acesse e se cadastre no portal.

11.7 O não recebimento pelo CLIENTE, por correspondência eletrônica, dos documentos de cobrança mensais não o isentará de efetuar o pagamento dos valores devidos até a data de vencimento. Neste caso, o CLIENTE deverá acessar os documentos necessários para o pagamento no portal Área do Cliente.

11.8 Nas notas fiscais emitidas o nome do CLIENTE terá a mesma descrição adotada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ da Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB do Ministério da Fazenda – MF.

11.9 O pagamento das faturas/boletos deverá ser realizado pelo CLIENTE no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal pelo SERPRO. A nota fiscal será emitida até o último dia útil do mês de referência.

11.10 O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação/utilização do serviço.

11.11 O valor mensal será atestado definitivamente em até 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento ou da disponibilização da documentação correspondente à prestação do serviço.

11.11.1 Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do CLIENTE, o SERPRO emitirá, automaticamente, as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

12 DO ATRASO NO PAGAMENTO

12.1 Não ocorrendo o pagamento pelo CLIENTE dentro do prazo estipulado neste contrato, o valor devido será acrescido de encargos, que contemplam:

12.1.1 Multa de 1% (um por cento); e

12.1.2 Juros de mora (pro rata die) de 0,5% (meio por cento) ao mês sobre o valor faturado a partir da data do vencimento.

12.2 O atraso no pagamento, quando igual ou superior a 60 (sessenta) dias, permite a suspensão imediata dos serviços prestados pelo SERPRO, hipótese em que o CLIENTE continuará responsável pelo pagamento dos serviços já prestados e dos encargos financeiros deles decorrentes.

13 DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS

13.1 Em conformidade com a legislação tributária aplicável, nos casos em que houver a retenção de tributos, via substituição tributária, caberá ao CLIENTE enviar os

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C000764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

comprovantes de recolhimento de tributos para o endereço eletrônico do SERPRO (gestaotributaria@serpro.gov.br) ou encaminhá-los para o seguinte endereço:

Departamento de Gestão Tributária

Superintendência de Controladoria

SERPRO (Edifício SEDE)

Endereço: SGAN 601 – Módulo V – Asa Norte – Brasília/DF CEP: 70.836-900

14 DA VIGÊNCIA

14.1 O presente contrato vigerá por 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses, conforme preconizado nos art. 106 e 107 da Lei n. 14.133/2021.

14.1.1 Caso a assinatura seja efetivada por meio de certificação digital ou eletrônica, considerar-se-á como início da vigência a data em que o último signatário assinar.

15 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1 A despesa com a execução deste contrato está programada em dotação orçamentária própria do CLIENTE, prevista no seu orçamento para o exercício corrente, conforme disposto a seguir: <Duplo clique para preencher>.

15.2 Para o caso de eventual execução deste contrato em exercício futuro, a parte da despesa a ser executada em tal exercício será objeto de Termo Aditivo ou Apostilamento com a indicação, por parte do CLIENTE, dos créditos e empenhos para sua cobertura.

16 DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO

16.1 O reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, por meio de reajuste de preços, para órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:

16.1.1 O reajuste dar-se-á por meio da aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do contrato, para CLIENTES integrantes do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP, ou para outros CLIENTES que por fundamento normativo próprio se submetam à mesma sistemática de reajuste.

16.2 O reequilíbrio econômico-financeiro, por meio de reajuste de preços, para órgãos ou entidades não integrantes do SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:

16.2.1 Dar-se-á por meio da aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do Contrato.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C000764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

16.3 Haja vista que a apuração do IPCA e do ICTI é realizada mensalmente pelo IBGE e IPEA, respectivamente, o que inviabiliza a sua ponderação em proporção diária, a referência do cálculo considerará meses completos a partir do mês da data base.

16.4 A data base para cálculo do índice da primeira correção monetária será o mês de assinatura do Contrato, considerando-se esta data a do orçamento do Contrato e tomando-se como base a seguinte fórmula:

Ir = (I1 – Io) / Io

R = Vo x Ir

V1 = Vo + R

Onde:

Ir - índice de reajustamento

I1 - índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor (aniversário de 12 (doze) meses a partir da assinatura do Contrato)

Io - índice correspondente à data base do contrato (mês de assinatura do Contrato)

R - valor do reajustamento procurado

V1 - preço final já reajustado

Vo - preço original do Contrato, na data base (valor a ser reajustado)

16.5 No caso de utilização do IPCA, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IBGE, localizado no seguinte endereço:

https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc_ipca/defaultseriesHist.shtm.

16.6 Para o caso de utilização do ICTI, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IPEA, localizado no seguinte endereço: http://www.ipea.gov.br.

16.7 De acordo com o disposto no inciso I do art. 136 da Lei nº 14.133/2021, os reajustes ocorrerão por simples apostilamentos efetuados automaticamente e de ofício, sendo dispensado o prévio requerimento por parte do SERPRO.

16.8 Após efetuado pela autoridade competente da parte CLIENTE, o apostilamento deverá ser enviado ao SERPRO no prazo máximo de 5 dias corridos contados da assinatura do documento.

16.9 De acordo com o art. 2º da Lei nº 10.192/2001, os efeitos do reajuste serão considerados a partir do dia subsequente ao aniversário de vigência do contrato e a aplicação dos demais reajustes respeitarão o intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre suas aplicações.

16.10 O índice de reajuste incidirá sobre cada item faturável discriminado neste Contrato.

16.11 O reequilíbrio por meio de revisão, para todos os Órgãos e Entidades Contratantes, integrantes ou não do SISP:

16.11.1 Dar-se-á em caso de mudanças de caráter extraordinário ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

financeiro inicial do contrato, A base para cálculo da revisão retroagirá até a data do fato que a motivou e deverá ser formalizada por termo aditivo próprio.

17 DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

17.1 O SERPRO fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto do presente Contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado deste Contrato. Mediante acordo entre as PARTES poderá haver supressão de quantitativos do objeto contratado em percentual superior a 25% do valor inicial atualizado do Contrato.

18 DA RESCISÃO

18.1 Os casos de rescisão contratual obedecerão ao disposto nos artigos 137 a 139 da Lei n. 14.133/2021, e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

18.2 Para formalizar a rescisão contratual, o CLIENTE deverá abrir um acionamento, nos termos previstos neste contrato, por meio dos Canais de Atendimento expostos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

18.3 Nos casos em que a prestação do serviço objeto deste contrato depender de autorização de órgão ou entidade responsável pelos dados e informações, eventual cancelamento da autorização concedida ao SERPRO para esta finalidade ensejará a imediata suspensão dos serviços e o início do procedimento de rescisão deste contrato, não cabendo ao CLIENTE direito a qualquer indenização por parte do SERPRO, seja a que título for.

18.4 Eventual rescisão não representa quitação para os débitos aferidos e não quitados. Em caso de rescisão os serviços serão considerados parcialmente entregues e caberá ao CLIENTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados, conforme as condições estabelecidas nesse contrato.

18.5 Condições específicas de rescisão decorrentes de características próprias do serviço contratado, se existirem, estarão especificadas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

19 DA COMUNICAÇÃO FORMAL

19.1 Será considerada comunicação formal toda e qualquer troca de informações realizada entre as PARTES por meio dos Canais de Atendimento estabelecidos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

19.2 O CLIENTE deverá comunicar as atualizações de seus dados de contato ao SERPRO, sob pena de assumir o risco de não receber comunicações que sejam relacionadas aos serviços deste contrato.

20 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1 Os ônus decorrentes do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas neste instrumento contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der

MINUTA

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C000764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

causa, sem prejuízo de eventual responsabilização daquele que der causa ao inadimplemento por perdas e danos perante a parte prejudicada.

20.2 Eventual aplicação de sanção administrativa deve ser formalmente motivada, assegurado o exercício, de forma prévia, do contraditório e da ampla defesa.

20.3 Na aplicação das sanções a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena e o dano causado à parte prejudicada, observado o princípio da proporcionalidade.

20.3.1 Constituirá:

20.3.1.1 Advertência – Sanção aplicável à ocorrência de inexecução parcial não reiterada.

20.3.1.2 Mora – O recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais.

20.3.1.3 Inexecução parcial – O recebimento parcial, ainda que em atraso, dos serviços contratados para o período de referência.

20.3.1.4 Inexecução total – O não recebimento de todas as parcelas dos serviços contratados.

20.3.2 Por inexecução parcial ou total deste contrato, o SERPRO estará sujeito à aplicação das sanções descritas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021, de forma gradativa e proporcional à gravidade da falta cometida e de eventual dano causado, assegurados o contraditório e a ampla defesa de forma prévia.

20.3.2.1 Em caso de descumprimento total das obrigações, o valor da multa não excederá a 10% (dez por cento) do valor do contrato. Caso haja a aplicação de mais de uma multa por descumprimento parcial das obrigações, a soma dos valores das eventuais multas aplicadas não ultrapassará esse limite.

20.3.2.2 Fica estipulado o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês pro rata die sobre o valor do item inadimplido para os casos de mora (atraso).

20.3.3 Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de:

20.3.3.1 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada.

20.3.3.2 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato para os casos de inexecução total.

20.4 Dentro do mesmo período de referência, para o mesmo item inadimplido, a multa por inexecução total substitui a multa por inexecução parcial e a multa por mora; da mesma forma, a multa por inexecução parcial substitui a multa por mora.

20.5 Os valores devidos pelo SERPRO serão pagos preferencialmente por meio de redução do valor cobrado na fatura do mês seguinte à respectiva aplicação. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, o SERPRO pagará ao CLIENTE por eventual diferença, preferencialmente, por meio de cobrança administrativa.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

21 DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709/2018

21.1 As condições relativas à aderência das PARTES à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD estão discriminadas no anexo “Tratamento e Proteção de Dados Pessoais” deste contrato.

21.2 O CLIENTE deve atentar para o que dispõe a LGPD, com especial destaque para seus princípios, no seu relacionamento com o Titular de Dados Pessoais, inclusive dando-lhe conhecimento sobre a FINALIDADE do uso destas informações pessoais, evitando assim a suspensão contratual do presente contrato.

22 DA LEI ANTICORRUPÇÃO E DO PROCESSO DE INTEGRIDADE

22.1 As PARTES, por si e por seus administradores, empregados e representantes comerciais, comprometem-se a observar e cumprir a Lei nº 12.846/2013 (“Lei Anticorrupção Brasileira”), regulamentada pelo Decreto nº 11.129/2022, e, no que lhes forem aplicáveis, as legislações internacionais e os tratados internacionais assumidos pelo Brasil, em especial a Convenção Interamericana Contra a Corrupção (Convenção da OEA), promulgada pelo Decreto nº 4.410/2002, a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção (Convenção das Nações Unidas), promulgada pelo Decreto nº 5.687/2006, e a Convenção sobre o Combate a Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (Convenção da OCDE), promulgada pelo Decreto nº 3.678/2000.

22.1.1 O descumprimento da Lei Anticorrupção Brasileira e do seu decreto regulamentador poderá ensejar a rescisão motivada do presente contrato, a instauração de processo administrativo para apuração de responsabilidade dos envolvidos e, se for o caso, a aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos dos artigos 6º, 8º, 18 e 19 da Lei nº 12.846/2013.

22.2 As PARTES, por si e por seus administradores, empregados e representantes comerciais, comprometem-se, quando for aplicável, a observar e cumprir os dispositivos da Lei nº 9.613/1998 ("Lei de Lavagem de Dinheiro"), alterada pela Lei nº 12.683/2012, assim como a adotar e manter práticas de prevenção à lavagem de dinheiro e de financiamento ao terrorismo.

22.3 O CLIENTE, por si, seus administradores, empregados e representantes comerciais devem conhecer e, no que for aplicável à relação contratual com o SERPRO, agir em conformidade com a Política de Integridade e Anticorrupção do Serpro, o Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT) e o Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro, disponíveis em: https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade.

22.4 O CLIENTE está ciente de que o SERPRO poderá realizar, previamente à assinatura do contrato e, a qualquer tempo durante a vigência da relação contratual, avaliação de integridade para as contratações de produtos e serviços que envolvam dados pessoais, inclusive dados pessoais sensíveis, nos termos da Norma de Avaliação de Integridade de Clientes, a qual está disponível em: https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C000764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

22.5 As PARTES comprometem-se a conduzir os seus negócios e práticas comerciais, durante a vigência da relação contratual, de forma ética, íntegra, transparente e em conformidade com a legislação vigente.

23 DA MATRIZ DE RISCOS

23.1 Em observância ao disposto no inciso XXVII do art. 6º da Lei nº 14.133/2021, as PARTES, declaram que a presente contratação não apresenta eventos supervenientes impactantes no equilíbrio econômico-financeiro que justifiquem ou fundamentem a elaboração de Matriz de Riscos para o contrato.

24 DOS CASOS OMISSOS

24.1 Os casos omissos serão decididos pelas PARTES, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, normas e princípios gerais dos contratos.

25 DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

25.1 Aplicam-se às PARTES as regras para solução de controvérsias de natureza jurídica destinadas à Administração Pública, em especial quanto à submissão dessas, em sede administrativa, à Câmara de Mediação e Conciliação competente.

26 DO FORO

26.1 É eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

27 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

27.1 As PARTES reconhecem que a contratação por meios eletrônicos, tecnológicos e digitais é válida, exequível e plenamente eficaz, ainda que estabelecida com assinatura eletrônica, digital ou certificação fora dos padrões ICP-Brasil, conforme MP nº 2.200-2 de 2001 ou outra legislação de âmbito federal que venha a substituí-la.

27.2 Considera-se que a celebração do presente contrato ocorreu na data da sua última assinatura ou do seu último aceite.

28 DA PUBLICAÇÃO

28.1 Caberá ao CLIENTE providenciar às suas expensas, a publicação resumida deste instrumento e dos respectivos aditamentos de que trata o art. 174 e o §2º do art. 175 da Lei n. 14.133/2021.

Ajustadas as condições estabelecidas, as PARTES assinam abaixo consolidando os termos deste contrato.

<Duplo clique para preencher>, 26 de março de 2026

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

_____ DANIEL SILVA ANTONELLI Superintendente De Negócios Com Clientes De Negócios Estratégicos SERPRO	_____ ERMES FERREIRA COSTA NETO Diretor De Negócios Governamentais SERPRO
_____ <Duplo clique para preencher> CLIENTE	_____ <Duplo clique para preencher> CLIENTE (Opcional)
_____ Testemunha Nome: <Duplo clique para preencher> CPF: <Duplo clique para preencher>	_____ Testemunha Nome: <Duplo clique para preencher> CPF: <Duplo clique para preencher>

MINUTA

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

ANEXO – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Parecer jurídico de aprovação da Minuta: 0844/2023

1 DEFINIÇÕES BÁSICAS

1.1 Partes: Todas as Pessoas Jurídicas diretamente envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.

1.2 Cliente: Pessoa Jurídica e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.

1.3 Loja SERPRO: Website de venda dos produtos e serviços SERPRO, acessível pelo endereço eletrônico: https://loja.serpro.gov.br.

1.4 Central de Ajuda: Website de informações e suporte pós-venda, acessível pelo endereço: https://centraldeajuda.serpro.gov.br.

1.5 Área do Cliente: Canal eletrônico disponibilizado ao cliente por meio de login e senha, com acesso a informações restritas relativas ao contrato e questões financeiras, através do endereço: https://cliente.serpro.gov.br.

1.6 TAM (do inglês, Technical Account Manager, ou Gestor Técnico de Contas): Pessoa ou grupo especialista que auxilia a gestão do CLIENTE sobre os serviços em nuvem - pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CLIENTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.

1.7 DevOps: “Por definição, DevOps descreve um processo de desenvolvimento de software e uma mudança de cultura organizacional que acelera a entrega de software de alta qualidade, automatizando e integrando os esforços das equipes de desenvolvimento e operações de TI - dois grupos que tradicionalmente atuavam separadamente ou em silos”. Adaptado de:

https://www.ibm.com/cloud/learn/devops-a-complete-guide

1.8 Cloud Computing: Modelo de computação em que os recursos (redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços) são disponibilizados como serviços usando tecnologias de Internet. A cobrança dos serviços preferencialmente é feita com base no efetivo consumo dos recursos e possuem características de flexibilidade e elasticidade em tempo real.

1.9 Corretor de nuvem (Cloud Broker): É uma entidade que gerencia o uso, desempenho e entrega de serviços em nuvem e também negocia relacionamentos entre provedores e consumidores em nuvem.

1.10 Projeto: É a unidade de agrupamento/alocação para atendimento às demandas do CLIENTE, considerado cada sistema/aplicação ou um conjunto integrado de recursos de uma arquitetura técnica, que compõe uma única solução ou empreendimento, delimitando o escopo de atuação. Um projeto serve como unidade de gerenciamento/gestão e pode ser um ambiente inteiro, uma aplicação ou um conjunto de aplicações. O CLIENTE define o escopo do projeto dentro de seu contexto.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.11 Evento Crítico: Mudanças de alta complexidade realizadas em ambientes de TIC, tais como eventos de migração de workloads, implantação de novos projetos, atualização tecnológica ou mudanças de infraestrutura de ambientes em nuvem.

1.12 MVP: Produto mínimo viável (em inglês, Minimum Viable Product – MVP) é a versão mais simples de um produto que pode ser disponibilizada para a validação de um pequeno conjunto de hipóteses sobre um negócio. (Caroli, Paulo. Direto ao ponto. 1.ed. 2015. São Paulo: Casa do código, 2015).

1.13 Sprint: Intervalo de tempo, não superior a um mês, no qual uma entrega planejada é realizada. Adaptado de:

https://www.scrum.org/resources/what-is-a-sprint-in-scrum

1.14 Backlog: Lista das tarefas necessárias que precisam ser feitas para a entrega.

1.15 Workload: “No contexto de uma adoção de nuvem, uma workload é uma coleção de ativos de TI (servidores, VMs, aplicativos, dados ou dispositivos) que, coletivamente, dá suporte a um ou mais processos definidos. As workloads também podem depender de outros ativos compartilhados ou plataformas maiores, no entanto, uma workload deve ter limites definidos em relação aos ativos dependentes e aos processos que dependem dela. Muitas vezes, as workloads podem ser visualizadas monitorando o tráfego de rede entre os ativos de TI.”. Adaptado de:

https://docs.microsoft.com/en-us/azure/cloud-adoption-framework/plan/workloads

2 DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

2.1 SERPRO Multicloud é um conjunto organizado de serviços profissionais relacionados entre si e especializados em cloud, pensados para facilitar a jornada e o sucesso da transformação digital do Estado brasileiro, permitindo que o gestor público de TI faça escolhas inteligentes e tecnicamente embasadas, possibilitando a rápida e segura adoção das tecnologias de cloud.

2.2 A solução disponibiliza, através de pacotes de serviços que podem ser contratados de forma opcional, especialistas de alto nível em cloud e com expertise em negócios de governo, desde a avaliação de maturidade, passando pelo aconselhamento na seleção dos projetos, no comparativo para escolha do provedor mais adequado e amparo legal para justificativa de contratação, além da elaboração da arquitetura de soluções, do planejamento e execução da migração ou implantação de workloads na nuvem, da sustentação de aplicações e até da avaliação sistemática para otimização de ambiente e gestão econômica, com foco no sucesso do resultado esperado.

2.3 A oferta integrada de serviços possibilita ao CLIENTE acelerar a expansão dos serviços com níveis elevados de qualidade, segurança, confiabilidade, flexibilidade e a custos otimizados.

2.4 Através do SERPRO Multicloud, o CLIENTE terá acesso ao acervo de softwares disponibilizados pelos provedores em suas lojas de Marketplace, podendo pesquisar, gerenciar e instanciar produtos de softwares que se integram e complementam o ambiente de nuvem do provedor.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C000764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.5 Ao realizar a contratação do serviço, o gestor público terá acesso - por demanda e independente da localização - ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis e de alta performance disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem do provedor SERPRO, através de portal web. O portal web se trata da console dos provedores, disponível via web, 24 horas por dia, 7 dias por semana, que possibilita a seleção de recursos e ofertas dos provedores parceiros.

2.6 Por meio deste contrato, o gestor público tem a liberdade de escolha dentre os melhores recursos de cada provedor e continua sendo o gestor da solução, podendo delegar algumas atividades ao SERPRO, por meio da contratação dos serviços opcionais deste contrato.

3 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 O atendimento às demandas do CLIENTE será feito por projeto.

3.2 A solução SERPRO Multicloud contempla os seguintes serviços profissionais:

3.2.1 Cloud Services Brokerage

3.2.1.1 Serviço profissional de corretagem de serviços em nuvem e de disponibilização e operação da plataforma multinuvem, visando gerenciar o uso, o desempenho e a entrega, assim como os relacionamentos entre provedores e consumidores destes serviços (em nuvem).

3.2.1.2 O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados nem pela disponibilidade da aplicação hospedada em quaisquer nuvens dos parceiros do SERPRO Multicloud.

3.2.1.3 O que faz?

3.2.1.3.1 Um corretor para serviços na nuvem que possui visão sistêmica em TI, domina as funcionalidades e características dos provedores parceiros, orienta sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem, ajuda o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem e provedores mais adequados para cada projeto, facilita o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço fiscal e tributário entre os provedores parceiros e as organizações públicas ao longo da jornada da cloud e gerencia o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

3.2.1.3.2 O SERPRO oferece também, como serviço adicional (com item faturável específico), uma conexão física dedicada com cada provedor parceiro habilitado, com túnel criptografado para a transferência de dados. Essa conexão pode ser ativada para os clientes das soluções da Rede SERPRO e toda a gestão operacional e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

3.2.1.3.3 Quando identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o CLIENTE poderá receber recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, podendo, opcionalmente, solicitar ajuda na implementação através de demanda solicitando o serviço consultivo

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C000764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Cloud Generic Professional Services. No plano avançado do Cloud Services Management, o CLIENTE dispõe de um serviço completo de gestão de contas.

3.2.1.4 Como funciona?

3.2.1.4.1 O CLIENTE terá acesso, por demanda e independente da localização, ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem on premises (provedor SERPRO).

3.2.1.4.2 O CLIENTE escolhe o provedor mais adequado para atender suas necessidades e realiza então o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação sobre os quais pode instalar e executar softwares em geral. O serviço de corretagem pode ser solicitado a qualquer tempo. Entretanto, para realizar qualquer mudança no ambiente, é necessário ter uma arquitetura de solução e planejar a mudança. No caso de não dispor de uma arquitetura de solução, poderá abrir demanda para esse serviço (Cloud Architecture Design). As mudanças de ambiente poderão ser tratadas demandando o serviço Cloud Migration Management.

3.2.1.4.3 Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. O acompanhamento do uso de recursos poderá ser feito pelo portal web (console do provedor), e, de acordo com as funcionalidades do portal de cada provedor, o consumo pode ser configurado para o limite de volume estimado em contrato. Alertas automáticos podem ser enviados para acompanhamento de possível extrapolação. A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO mediante a demanda dos serviços opcionais, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas, gerenciamento de custos e opções sobre uma eventual migração para a nuvem e sobre a privacidade e segurança dos dados da sociedade.

3.2.1.4.4 Para novas aplicações, o ideal é que o time DevOps, por meio da contratação do serviço Cloud Engineering and Automation, participe desde o início do projeto, a fim de garantir o uso otimizado dos recursos computacionais. Esse serviço também exige a abertura de demanda específica por parte do CLIENTE.

3.2.1.5 Entregas do Cloud Services Brokerage:

3.2.1.5.1 Catálogo de ofertas de serviços em nuvem:

3.2.1.5.1.1 O CLIENTE terá acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros.

3.2.1.5.2 Recomendações para otimização de consumo

3.2.1.5.2.1 Sempre que identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o cliente poderá receber do SERPRO recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, enviadas pela equipe de Gestão Técnica de Contas (equipe TAM – Technical Account Management). Com a contratação do Multicloud, os clientes receberão apoio e orientação dessa equipe, que, por meio de análises de consumo e

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

otimização, pode propor melhorias, recomendações de melhor utilização do ambiente, oferecer insights de tendências, além de fornecer outras informações que auxiliem o cliente a maximizar a eficiência financeira do ambiente.

3.2.1.5.3 Corretagem customizada

3.2.1.5.3.1 Orçamentação técnica e análises comparativas podem ser solicitadas a qualquer momento pelo cliente durante a vigência do contrato.

3.2.1.5.4 Suporte de atendimento unificado

3.2.1.5.4.1 Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. Todo atendimento de suporte será realizado em língua portuguesa.

3.2.1.5.5 Gestão Técnica de Contas (Equipe TAM)

3.2.1.5.5.1 O serviço de gestão técnica de contas é um atendimento especializado que auxilia o cliente fornecendo orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis, a fim de auxiliar o cliente no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO. Seu objetivo é facilitar a gestão contratual pelo cliente por meio do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de orçamento e monitoramento de consumo.

3.2.1.5.6 Conectividade

3.2.1.5.6.1 O acesso aos serviços em nuvem poderá ser feito via internet ou por conexão física dedicada (SERPRO Cloud Connect), com túnel criptografado para tráfego de dados. Esta última oferta possui item faturável específico e é exclusiva para clientes contratantes de serviços adicionais da Rede SERPRO especificados em estudo de viabilidade e avaliação técnica.

3.2.1.5.7 Marketplace

3.2.1.5.7.1 O marketplace é uma loja online de operação e curadoria mantida pelo provedor de nuvem, que disponibiliza acesso a um amplo acervo digital de soluções, que se integram ou complementam os serviços de nuvem do provedor.

3.2.1.5.7.2 No marketplace, o CLIENTE poderá encontrar, implantar e gerenciar diversas soluções em seu ambiente de nuvem. Na página de cada solução disponível no marketplace do provedor, o CLIENTE poderá obter informações sobre o descritivo do produto de software, o modelo de suporte e as condições de uso definidas pelo fabricante.

3.2.1.5.7.3 No contexto do Cloud Service Brokerage, o SERPRO disponibiliza ao CLIENTE a plataforma para acesso ao marketplace dos provedores e realiza a intermediação financeira de cobrança e de pagamento ao provedor pelo uso das soluções obtidas na loja online. O Serpro, inclusive, está apto para apoiar as negociações com o fornecedor para disponibilização de uma oferta mais competitiva. E quando houver esse interesse por parte do CLIENTE, ele deve abrir uma solicitação ao SERPRO para solicitar esse apoio.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C000764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.1.5.7.3.1 Observação: o SERPRO não oferece nenhum tipo de garantia sobre os produtos obtidos nos marketplaces dos provedores. Dessa forma, cabe ao CLIENTE a total responsabilidade sobre esses itens adquiridos na loja online, assim como sobre os riscos oriundos da utilização do que for contratado e possíveis impactos sobre o ambiente produtivo.

3.2.1.5.7.4 Caberá ao CLIENTE:

3.2.1.5.7.4.1 Analisar o descritivo do produto de software, os termos de uso e o modelo de suporte disponibilizado pelo fabricante.

3.2.1.5.7.4.2 Solicitar ao SERPRO o orçamento para uso do produto de software.

3.2.1.5.7.4.3 Responsabilizar-se pelo produto ou serviço contratado via marketplace, inclusive encarregando-se de contactar o fornecedor responsável pelo produto ou serviço adquirido caso este venha a apresentar problemas.

3.2.1.5.7.4.4 Responsabilizar-se pelos custos adicionais gerados em nível de infraestrutura assim como pelo uso das licenças.

3.2.2 Cloud Architecture Design

3.2.2.1 Serviço profissional que visa planejar e desenhar arquiteturas para soluções em nuvem, observando fatores como resiliência, agilidade e segurança, com adoção das melhores práticas de TI, baseadas nos serviços e tecnologias disponíveis no portfólio SERPRO Multicloud e de acordo com os objetivos definidos para cada projeto do CLIENTE.

3.2.2.2 O que faz?

3.2.2.2.1 O Cloud Architecture Design define, em conjunto com o CLIENTE, a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas, baseando-se em técnica, preço e característica de cada provedor de serviço em nuvem. Também ajuda os clientes a identificar e usar, nas soluções em nuvem dos parceiros, o conjunto de componentes mais indicados. No tocante às necessidades técnicas, apoia o CLIENTE com serviços especializados no planejamento da solução de seus projetos em nuvem. O Serviço tem como principais características:

3.2.2.2.1.1 Identificar as interações entre soluções distintas;

3.2.2.2.1.2 Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

3.2.2.2.1.3 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do CLIENTE;

3.2.2.2.1.4 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

3.2.2.2.1.5 Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

3.2.2.2.1.6 Mensurar os custos da arquitetura proposta.

3.2.2.3 Como funciona?

3.2.2.3.1 Antes de planejar a arquitetura dos serviços em nuvem, identifica-se junto ao CLIENTE quais as suas necessidades, quer seja migração de ambientes

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C000764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

existentes, criação de ambientes para uma nova necessidade de negócio ou mudanças em ambientes na nuvem.

3.2.2.3.2 Uma vez identificadas as necessidades da infraestrutura atual, são elaboradas propostas de solução e orçamento baseadas nos requisitos elencados.

3.2.2.3.3 Será elaborado um relatório exclusivamente baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, custos, entre outros) considerando os requisitos identificados no item 3.2.2.3.1.

3.2.2.3.4 Não haverá indicação de determinado provedor, cabendo ao CLIENTE escolher conforme os critérios apresentados.

3.2.2.4 O que entrega?

3.2.2.4.1 Esse serviço entrega o desenho da arquitetura de solução e os cenários comparativos técnicos entre provedores de serviço em nuvem, para cada projeto. Essa entrega é feita na forma de documentação.

3.2.3 Cloud Migration Management

3.2.3.1 Um serviço profissional que visa realizar a gerência de eventos críticos para se chegar a um ambiente migrado e estabilizado, conforme requisitos estabelecidos. Essa gerência é realizada por equipes qualificadas em tecnologia de cloud, com maturidade em gestão de projetos, governança, sustentação e continuidade de negócio.

3.2.3.2 O que faz?

3.2.3.2.1 O Cloud Migration Management envolve planejar e acompanhar os eventos de migração dos serviços para nuvem, onde: define-se o escopo a ser trabalhado; analisa-se a arquitetura atual; propõe-se uma nova arquitetura ou arquitetura otimizada com as tecnologias envolvidas; mapeia as integrações e interações assim como os níveis de criticidade do negócio e as janelas de disponibilidade. A partir dessas informações, define-se uma estratégia de migração, que deve ser acompanhada por um cronograma de atividades.

3.2.3.3 Como funciona?

3.2.3.3.1 Inicialmente o SERPRO realiza, com apoio do CLIENTE, o planejamento do trabalho, através de análise da documentação arquitetural, identificação dos atores, papéis e responsabilidades, identificação de riscos, impactos e devidos tratamentos junto aos times técnicos. Além disso, estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão por meio de um cronograma de atividades. Este plano deverá ser aprovado pelo CLIENTE, antes de sua execução.

3.2.3.3.2 Após aprovação do planejamento inicial, é realizado o alinhamento entre os agentes sobre seus papéis, responsabilidades e cronograma das atividades. São também definidos pontos de controle periódicos para acompanhamento da execução, visando manter todos os interessados informados do andamento das atividades.

3.2.3.3.3 Uma vez que todas as partes envolvidas estiverem alinhadas quanto ao plano de execução, é feita a orquestração das atividades prévias, correntes e

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C000764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

posteriores ao evento, tratando os desvios junto aos times de suporte e fornecedores até a estabilização do serviço.

3.2.3.3.4 Ao final, é realizada junto ao CLIENTE uma validação do cumprimento dos objetivos estabelecidos na etapa planejamento.

3.2.3.4 O que entrega?

3.2.3.4.1 O produto gerado por este serviço contempla o ambiente migrado, implantado ou atualizado em funcionamento, conforme os requisitos da demanda estabelecidos na fase de planejamento. Será também disponibilizado ao CLIENTE um relatório de entrega.

3.2.4 Cloud Engineering and Automation

3.2.4.1 É um serviço profissional prestado por um time multidisciplinar DevSecOps (especialistas em arquitetura, banco de dados, rede, scrum, segurança e sistemas operacionais) para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem para um projeto ágil de desenvolvimento de soluções.

3.2.4.2 O que faz?

3.2.4.2.1 Estrutura um modelo de infraestrutura em nuvem para esteira de entrega DevSecOps;

3.2.4.2.2 Acompanha um ciclo de vida de um projeto ágil com time multidisciplinar do SERPRO (DevSecOps), para organizar e padronizar a esteira de entrega de códigos;

3.2.4.2.3 Planeja o número de sprints e alocação do time (quantidade de semanas);

3.2.4.2.4 Facilita as cerimônias de detalhamento do backlog;

3.2.4.2.5 Orquestra a execução do backlog priorizado;

3.2.4.2.6 Atualiza a Infraestrutura como Código (IaC) no repositório do projeto;

3.2.4.2.7 Organiza a entrega de infraestrutura através de pipeline de integração e entrega contínuas (CI/CD).

3.2.4.3 Como funciona?

3.2.4.3.1 O Cloud Engineering and Automation aloca especialistas de infraestrutura multidisciplinar para:

3.2.4.3.1.1 Analisar a necessidade do cliente;

3.2.4.3.1.2 Definir a melhor solução de infraestrutura que atenda a sua expectativa;

3.2.4.3.1.3 Planejar e priorizar os MVPs, Sprints e Backlogs;

3.2.4.3.1.4 Executar as atividades planejadas;

3.2.4.3.1.5 Entregar a infraestrutura em nuvem e estruturada como código (IaC).

3.2.4.4 O que entrega?

3.2.4.4.1 Este serviço entrega a infraestrutura em nuvem como Código (IaC) no repositório de código fonte do projeto, além do pipeline de entrega de infraestrutura via integração e entrega contínuas (CI/CD).

3.2.5 Cloud Services Management

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C000764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.1 Serviço continuado de suporte à infraestrutura de nuvem, provido por equipes técnicas especializadas, que atuam de forma multidisciplinar na sustentação da infraestrutura em nuvem do CLIENTE, buscando sempre uma maior disponibilidade, desempenho e segurança deste ambiente.

3.2.5.2 O que faz?

3.2.5.2.1 O modelo de comercialização do suporte à infraestrutura de nuvem é oferecido sob a forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado), prestados mensalmente enquanto durar o contrato de suporte e a presença da aplicação do CLIENTE em alguma das nuvens do SERPRO Multicloud. Cada plano possui um conjunto de atividades e níveis de serviços específicos associados a ele e a contratação está vinculada à realização de uma atividade chamada projeto de internalização, que consiste em levantamento de necessidades para viabilizar a sustentação do serviço.

3.2.5.2.2 O projeto de internalização é o passo que antecede a implementação da sustentação do ambiente de nuvem do CLIENTE, visa mapear as necessidades do CLIENTE e planejar as atividades de sustentação de forma que sejam implementadas de forma confiável e segura.

3.2.5.2.3 Plano Básico

3.2.5.2.3.1 O plano básico oferece serviços com foco na orquestração de incidentes em regime 24x7, dentro do tempo de reação esperado. É indicado para clientes que já possuem expertise para administrar todo seu ambiente mas que necessitam de uma equipe atenta, em tempo integral, aos incidentes relacionados aos seus serviços e que pode ser acionada via formulário web em caso de alguma indisponibilidade do ambiente. Não se trata da gestão de incidentes fim a fim, mas sim de resposta a eles.

3.2.5.2.3.2 Uma vez registrado algum incidente para os serviços do projeto, o SERPRO acionará a parte terceira indicada pelo CLIENTE para intervir e resolver o incidente. Não será responsabilidade do SERPRO normalizar o ambiente por meio de alguma intervenção, visto que o SERPRO não possui acesso ao ambiente do CLIENTE.

3.2.5.2.3.3 Esse plano básico tem caráter reativo, se limita a reagir ao incidente dentro do tempo esperado, acionar os times de suporte externo e orquestrar o atendimento até a resolução do incidente. Para sua contratação, exigem-se os seguintes pré-requisitos:

3.2.5.2.3.3.1 Serviço implantado na nuvem;

3.2.5.2.3.3.2 Matriz de comunicação das equipes de suporte e desenvolvimento;

3.2.5.2.3.3.3 Time de suporte do CLIENTE disponível e com conhecimento para resolver os incidentes que não puderem ser resolvidos em primeiro nível.

3.2.5.2.4 Plano Intermediário

3.2.5.2.4.1 Serviço de suporte em nível intermediário com foco em garantir a sustentação da infraestrutura de nuvem dentro do tempo de reação acordado. Ao contratar esse plano, o CLIENTE deixa de ser o único gestor do seu ambiente de nuvem, compartilhando parte desse papel com a equipe do SERPRO, de

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C000764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

acordo com os processos incluídos no plano de suporte contratado, seguindo especificações acordadas e expectativas das partes interessadas.

3.2.5.2.5 Plano Avançado

3.2.5.2.5.1 Serviço de suporte à infraestrutura em nuvem para projetos críticos que exigem atuação tempestiva e uma ampla gestão do ambiente, contemplando ações preventivas a fim de garantir uma sustentação eficiente e atuação dentro do tempo de reação esperado.

3.2.5.2.5.2 Este plano conta com todos os serviços incluídos no plano intermediário, com níveis de serviço mais arrojados.

3.2.5.2.6 Suporte a Produto de Software do Marketplace

3.2.5.2.6.1 No contexto do Cloud Service Management, dada a imensa variedade de produtos e serviços disponíveis para aquisição pelo cliente nos marketplaces dos provedores – e a diversidade de tecnologias associadas a eles –, fica estabelecido que a contratação de quaisquer dos planos de CSM (básico, intermediário e avançado) não ensejará atuação sobre os itens adquiridos nas lojas online dos provedores, pois o CSM não atua na camada de aplicação e de dados do cliente.

3.2.5.2.6.1.1 Observação: O Cloud Service Management não possui atuação na camada de aplicação ou dados dos produtos de software ou serviços obtidos pelo CLIENTE por meio do Marketplace.

3.2.5.2.6.2 Caberá ao CLIENTE tratar diretamente com o provedor do produto adquirido pelo Markeplace em caso de ocorrência de problema que possa impactar o ambiente produtivo. Caso o CLIENTE tenha contratado o plano intermediário ou avançado do CSM, o SERPRO poderá apoiá-lo durante o processo de correção do problema, deixando claro que esse apoio não implica manutenção do produto ou serviço contratado, visto que não há previsibilidade no CSM de qualquer atuação do SERPRO sobre a tecnologia envolvida. Porém, como já citado, o SERPRO está apto para apoiar o CLIENTE nas negociações com o fornecedor para disponibilização de uma oferta mais competitiva. Quando houver esse interesse por parte do CLIENTE, este deverá abrir solicitação ao SERPRO solicitando esse apoio.

3.2.5.3 Dos serviços e processo oferecidos

A tabela abaixo demonstra as diferenças dos planos para o Cloud Service Management:

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Gestão Técnica de Contas			X
Central de Atendimento			
_____Formulário de Atendimento	X	X	X
_____Catalogação de Scripts(junto ao cliente)	X	X	X
_____Gestão de Banco de Soluções		X	X
_____Linha Vermelha			X
Resposta a incidentes	1º nível	3º nível/Prov.	3º nível/Prov.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C000764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Medição de maturidade de segurança		X	X
Criação de VPN site-to-site	Orientação	X	X
Gestão de Backup		X	X
Gestão de Monitoração		Infra	Serviço
Gestão de Mudança (processo diário, não abrangendo eventos críticos)		X	X
Gerenciamento de problemas		X	X
Suporte Operacional(tempo de atendimento)		20 horas úteis	10 horas úteis
Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem		X	X
Configurar WAF no ambiente de nuvem		X	X
Gerenciamento de níveis de serviço			X
Gestão de Crise			X
Análise de Desempenho			X

*Legenda: “ “=> Não Contempla; “X”=> Contempla; Demais Valores=> Indicam tipo ou restrição temporal.

3.2.5.3.1 Gestão Técnica de Contas

3.2.5.3.1.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.1.2 O serviço de gestão técnica de contas auxilia na gestão dos serviços em nuvem, fornece orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis para auxiliar o cliente no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO, e, se for o caso, fornecer sugestões de otimização do ambiente. Nesse sentido, a equipe TAM pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CLIENTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.

3.2.5.3.2 Central de Atendimento

3.2.5.3.2.1 Formulário de Atendimento

3.2.5.3.2.1.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.1.2 O formulário web será a principal forma para registrar Solicitação de Serviço (SS), incidentes (RI) e solicitar mudanças (RDM). Este formulário será disponibilizado para o CLIENTE contendo opções/categorias alinhadas com o que foi contratado.

3.2.5.3.2.2 Catalogação de Scripts (junto ao cliente)

3.2.5.3.2.2.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.2.2 Trata-se de um catálogo de scripts que ficarão disponíveis para o time de suporte em primeiro nível, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no projeto de internalização do serviço.

3.2.5.3.2.3 Gestão de Banco de Soluções

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C000764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.3.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.3.2 Trata-se de um banco de soluções que estará disponível para a equipe de suporte em primeiro nível utilizar, a fim reduzir o tempo para resolver um problema, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no Projeto de Internalização da sustentação do ambiente.

3.2.5.3.2.4 Linha vermelha

3.2.5.3.2.4.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.4.2 Trata-se de um canal direto com Centro de Operações para reportar incidentes que estejam impactando o negócio do CLIENTE (indisponibilidade).

3.2.5.3.2.5 Resposta a incidentes

3.2.5.3.2.5.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.5.2 Trata-se basicamente de reação a incidentes dentro do tempo esperado e, dependendo do plano contratado, pode ser limitado apenas à reação ao incidente dentro do tempo esperado, com acionamento dos times de suporte externo e orquestração do atendimento até a resolução do problema (plano básico), ou execução do processo de gestão de incidentes de forma completa, incluindo integração com outros processos como gestão de problemas, gestão de monitoração, análise de desempenho etc. (planos intermediário e avançado).

3.2.5.3.2.6 Medição de maturidade de segurança

3.2.5.3.2.6.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.6.2 A solução de Medição de Maturidade de infraestrutura de Segurança, também conhecida como Breach and Attack Simulation (BAS), é capaz de testar os controles de segurança de determinado serviço ou ambiente. A solução usa um conjunto de cenários de ataque complexos que tentam contornar os sistemas de controle de segurança para conseguir um acesso específico. Se esse acesso puder ser alcançado, a plataforma BAS descobre a falha no controle que precisa ser corrigida.

3.2.5.3.2.6.3 É um serviço de prevenção a ameaças, que testa as camadas existentes de segurança no ambiente, sejam elas, Firewalls, IPSs, Filtro de Conteúdo, WAF ou quaisquer outras existentes. A avaliação de maturidade infraestrutura de segurança traz resultados com uma visão em pontuação do quão seguro está o serviço/ambiente

3.2.5.3.2.6.4 Este serviço é realizado após a internalização do projeto e sua pontuação é entregue ao gestor de negócio, com as evidências e sugestões de correção.

3.2.5.3.2.6.5 O Serviço será executado 2 vezes por contrato, sendo a primeira após a disponibilização do ambiente e a segunda por demanda do CLIENTE.

3.2.5.3.2.6.6 Outras unidades de testes do tipo BAS podem ser adquiridas separadamente por horas de consultoria, sendo necessárias 10 horas de consultoria para cada teste.

3.2.5.3.2.7 Gestão de backup

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.7.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.7.2 Este serviço contempla a gestão e operacionalização dos backups dos serviços hospedados na nuvem, conforme política de backup negociada entre as partes.

3.2.5.3.2.8 Criação de VPN site-to-site

3.2.5.3.2.8.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.8.2 A VPN site-to-site compreende uma rede virtual privada que permite a comunicação entre dois pontos através de conexões criptografadas utilizando uma rede pública, nesse caso, a internet. Trata-se de um modelo único de acesso, sem distinção por largura de banda ou região.

3.2.5.3.2.8.3 Para o plano básico o serviço prestado é um suporte assistido para que o CLIENTE estabeleça a VPN entre a nuvem e o seu ambiente. O plano prevê 2 VPNs, sendo que obrigatoriamente as duas serão utilizadas para o túnel entre nuvem e CLIENTE, funcionando de forma redundante.

3.2.5.3.2.8.4 Para os planos intermediário e avançado, 2 VPNs serão destinadas ao fechamento do túnel entre nuvem e CLIENTE, no entanto, o SERPRO é responsável pelas configurações da VPN no ambiente de nuvem, enquanto o CLIENTE fará a configuração no seu ambiente podendo contar com suporte assistido do SERPRO, se necessário.

3.2.5.3.2.8.5 A criação de qualquer VPN do tipo site-to-site exige que o cliente tenha um equipamento capaz de estabelecer túneis criptografados com o SERPRO.

3.2.5.3.2.9 Gestão de Monitoração

3.2.5.3.2.9.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.9.2 Trata-se da definição e manutenção da monitoração dos projetos para garantir uma atuação tempestiva a fim de proporcionar uma maior disponibilidade dos projetos do CLIENTE.

3.2.5.3.2.9.3 No plano intermediário a monitoração está focada na infraestrutura e na disponibilidade geral dos recursos/serviços.

3.2.5.3.2.9.4 No plano avançado o desempenho/performance dos projetos do cliente são é monitorados de forma detalhada para identificar pontos de melhoria e evitar problemas.

3.2.5.3.2.10 Gestão de Mudanças

3.2.5.3.2.10.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.10.2 A gestão de mudanças garante, por meio de procedimentos padronizados, planejamento e acompanhamento, que todas as alterações na infraestrutura de TI sejam realizadas de forma eficiente e com o menor impacto possível aos serviços hospedados no ambiente do CLIENTE. Esse serviço possui as seguintes etapas:

3.2.5.3.2.10.2.1 Análise da mudança e seus impactos junto aos times técnicos. Caso haja algum impacto, busca aprovação da mudança junto aos gestores dos serviços impactados. Caso não haja impacto, mantém os interessados

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C000764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

informados sobre as mudanças que serão executadas, por meio de uma comunicação efetiva;

3.2.5.3.2.10.2.2 Planejamento e orquestração das atividades prévias, correntes e posteriores à mudança, com o objetivo de garantir que haja o mínimo impacto ao serviço;

3.2.5.3.2.10.2.3 Acompanhamento dos testes e validação junto ao contratante.

3.2.5.3.2.11 Gerenciamento de problemas

3.2.5.3.2.11.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.11.2 A gestão de problemas visa reduzir a probabilidade e o impacto de falhas recorrentes pela identificação e solução das causas de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

3.2.5.3.2.11.3 A investigação do problema pode ser solicitada pelo CLIENTE ou por equipe do SERPRO através de processo de resolução de incidentes e análise de desempenho.

3.2.5.3.2.11.4 Uma vez identificada a recorrência de um incidente, o problema é investigado e, se necessário, será aberto um Registro de Problema (RDP) para identificação, documentação e solução das causas, de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

3.2.5.3.2.12 Suporte operacional (tempo de atendimento)

3.2.5.3.2.12.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.12.2 Visa atender solicitações de serviços relacionadas à infraestrutura em nuvem do CLIENTE, principalmente aqueles relacionados a criação ou configuração de recursos computacionais na nuvem, orientações gerais, entre outros pedidos.

3.2.5.3.2.13 Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem

3.2.5.3.2.13.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.13.2 O serviço consiste em criação de regras de acesso diretamente no ambiente de nuvem do CLIENTE, muito parecido com a configuração de um Firewall tradicional, o que acaba sendo uma boa opção para administradores de redes, permitindo acesso aos recursos computacionais via rede da nuvem por parte da internet ou rede on premises do cliente.

3.2.5.3.2.14 Configurar WAF no ambiente de nuvem

3.2.5.3.2.14.1 Previsto para planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.14.2 O Web Application Firewall protege as aplicações web com filtragem e monitoração do tráfego web entre a aplicação e a internet, sendo uma defesa de protocolo da camada 7.

3.2.5.3.2.14.3 Este serviço consiste na definição de uso de componentes WAF conforme a especificação realizada na internalização do projeto. Consiste também na operação destes componentes conforme a política de segurança definida para o ambiente.

3.2.5.3.2.15 Gerenciamento de níveis de Serviços

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C000764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.15.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.15.2 Realiza a aferição do nível de serviço contratado, a elaboração e publicação de relatórios de níveis de serviço e identificação de oportunidades de melhoria na entrega de serviços.

3.2.5.3.2.15.3 Gestão de crise

3.2.5.3.2.15.3.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.15.3.2 O processo de gestão de crise visa solucionar problemas que não puderam ser resolvidos por meio do processo de incidente ou do processo de gestão de problemas.

3.2.5.3.2.15.3.3 Envolve gerenciamento de crises relacionadas a indisponibilidade com time técnico altamente especializado ou orquestração de fornecedores a fim de solucionar um problema na aplicação do CLIENTE (exemplo: equipe de desenvolvimento contratada pelo CLIENTE).

3.2.5.3.2.15.3.4 Uma sala de crise poderá ser instaurada, a critério do SERPRO, quando um incidente de alta prioridade (com impacto no negócio) não for resolvido em até 3 horas e as equipes não tiverem um plano de ação em andamento.

3.2.5.3.2.16 Análise de desempenho

3.2.5.3.2.16.1 Análise Crítica de Desempenho (ACD) é um processo realizado periodicamente com o objetivo de promover a melhoria do desempenho dos serviços e dos processos, baseando-se em uma gestão de desempenho por indicadores.

3.2.5.3.2.16.2 Neste processo são analisadas as principais ocorrências, bem como os desvios identificados no período e as respectivas ações para a correção dos mesmos. São realizados os acompanhamentos das ações em andamento a fim de promover o ciclo de melhoria contínua dos processos e serviços envolvidos.

3.2.5.4 Como funciona?

3.2.5.4.1 A ativação do Cloud Service Management, conforme decisão do CLIENTE, pode ocorrer em seguida à assinatura deste contrato ou em momento posterior dentro da vigência do mesmo, sendo necessário a formalização de uma ordem de serviço identificando o projeto para o qual o CLIENTE está ativando o serviço.

3.2.5.4.2 O SERPRO definirá com o apoio do CLIENTE o que é um projeto. Um projeto se refere a um sistema/aplicação ou ainda aos seus diversos ambientes (produção, desenvolvimento, validação, etc.), terá uma arquitetura associada a ele, e o desenho da arquitetura é que delimitará o escopo do projeto do CLIENTE.

3.2.5.4.3 Após a conclusão da internalização do projeto, o SERPRO assume a responsabilidade pela sustentação, conforme o plano contratado (básico, intermediário e avançado).

3.2.6 Cloud Generic Professional Services

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C000764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.6.1 Serviços profissionais diversos para avaliação técnica, execução de procedimentos ou outras atividades correlatas ao SERPRO Multicloud não especificados nos demais serviços.

3.2.6.2 O atendimento às demandas estará condicionado à uma análise de viabilidade prévia pelo SERPRO.

3.2.6.3 O SERPRO se reserva ao direito de recusar demandas para o Cloud Generic Professional Services que não sejam compatíveis com os serviços contratados.

3.2.6.4 Disponibilização

3.2.6.4.1 Será feita a avaliação das necessidades do CLIENTE e proposta a solução dentro de um prazo adequado ao escopo definido, conforme negociação entre as partes.

3.2.6.5 O que faz?

3.2.6.5.1 O serviço consiste no levantamento da necessidade do CLIENTE, da definição do escopo e esforço de trabalho e da entrega esperada pelo CLIENTE.

3.2.6.5.2 Caso o planejamento seja aprovado, inclui também a execução do trabalho definido.

3.2.6.6 O que entrega?

3.2.6.6.1 A entrega deste serviço será acordada entre as partes no momento da avaliação inicial e proposta de solução.

3.2.7 Cloud Connect

3.2.7.1 Serviço de conectividade somente disponibilizado a partir da contratação da Plataforma Multinuvem (CSB), em item de faturamento específico (Cloud Connect), e sua ativação irá gerar custos adicionais na console, apurados em CSB, e possibilitará maior celeridade, desempenho, disponibilidade e segurança no tráfego de dados e informações entre o SERPRO e a nuvem pública, através da Rede SERPRO.

3.2.7.2 O que faz?

3.2.7.2.1 A conectividade do Cloud Connect está estruturada através de circuito com dupla abordagem (através de fibra óptica) entre o SERPRO até o ambiente de hospedagem dos parceiros de nuvem, garantindo transmissão dedicada e simétrica de dados. Toda a gestão operacional, de configuração, monitoração e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

3.2.7.3 Como funciona?

3.2.7.3.1 Como requisito para a contratação e utilização do Cloud Connect, é necessário que o cliente possua workload em nuvem e seja contratante de uma das soluções de conectividade da Rede SERPRO (Administração de Rede de Longa Distância ou Infovia-BSA). Pode também ser utilizado um link de chegada ao SERPRO através de uma operadora de telefonia ou por meio do PTT.br. Neste caso, o SERPRO não tem gestão sobre esse circuito de última milha oferecido pela operadora, responsabilizando-se pela infraestrutura central de comunicação para acesso ao ambiente de nuvem. A disponibilidade das

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C000764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

opções de conectividade sempre exigirá análise prévia de viabilidade técnica pelas equipes do SERPRO.

3.2.7.3.2 O SERPRO definirá, com o apoio do CLIENTE e de acordo com o tamanho do seu workload, a velocidade adequada que deverá ser disponibilizada para o Cloud Connect.

3.2.7.3.3 O CLIENTE poderá eventualmente solicitar a ativação do serviço de Cloud Connect. Uma vez feita a solicitação para ativação, o prazo para concluí-la é de 45 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a ativação seja concluída, não haverá nenhum tipo de cobrança referente ao Cloud Connect. Após ativação, será iniciada a cobrança pelo serviço prestado e de acordo com a velocidade contratada.

3.2.7.3.4 O CLIENTE poderá solicitar a desativação do serviço de Cloud Connect a qualquer momento. Uma vez feita a solicitação para desativação, o prazo para concluí-la é de 8 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a desativação seja concluída, o serviço continuará sendo prestado e cobrado de acordo com as regras estabelecidas nesse instrumento.

3.2.7.4 Entregas:

3.2.7.4.1 Análise técnica por parte das equipes do SERPRO, previamente à contratação deste serviço, a fim de mapear as necessidades do CLIENTE e verificar a viabilidade de se implantar a conexão desejada.

3.2.7.4.2 A estimativa de prazo para realização dessa análise é de 5 dias úteis.

3.2.7.5 Conexão implantada

3.2.7.5.1.1 De acordo com a velocidade definida pelo cliente e viabilidade pela análise técnica realizada pela equipe do SERPRO.

4 DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:

4.1 O SERPRO somente realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, não se responsabilizando pela definição, cópia, transferência, modificação de dados ou implementação de políticas de avaliação de impacto das operações de tratamento e proteção de dados pessoais tampouco pela da aplicação hospedada em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.

4.2 A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO, solicitando demanda de serviços opcionais, mediante acionamento na Central de Serviços do SERPRO o, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas de dados pessoais coletados, armazenados, tratados, usados e eliminados.

4.3 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Brokerage

4.3.1 SERPRO:

4.3.1.1 Disponibilizar um corretor com visão sistêmica em TI;

4.3.1.2 Fornecer material de capacitação na ferramenta;

4.3.1.3 Emitir relatório de prestação de contas do serviço contratado;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.3.1.4 Fornecer acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros;

4.3.1.5 Orientar sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem;

4.3.1.6 Ajudar o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem;

4.3.1.7 Facilitar o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço entre os provedores parceiros e as organizações públicas;

4.3.1.8 Gerenciar o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

4.3.2 CLIENTE:

4.3.2.1 Realizar a gestão técnica e financeira de todos os ambientes nos múltiplos provedores de nuvem;

4.3.2.2 Realizar o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação.

4.4 Obrigações específicas para o serviço Cloud Architecture Design

4.4.1 SERPRO:

4.4.1.1 Definir a arquitetura da solução através de escolhas de acordo com as necessidades de negócio identificadas;

4.4.1.2 Ajudar os clientes a identificar e usar o conjunto de componentes mais indicados;

4.4.1.3 Identificar as interações entre soluções distintas;

4.4.1.4 Disponibilizar um gerente de contas (pessoa ou equipe) responsável por gerenciar o valor máximo dos serviços em nuvem;

4.4.1.5 Aplicar questionário para levantamento de infraestrutura e volumetria;

4.4.1.6 Emitir relatório baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, entrega de IMR, custos, entre outros) para avaliação do cliente;

4.4.1.7 Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

4.4.1.8 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do cliente;

4.4.1.9 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

4.4.1.10 Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

4.4.1.11 Mensurar os custos da arquitetura proposta;

4.4.1.12 Apontar e justificar alternativas aos componentes nativos dos parceiros, quando estes tiverem limitações;

4.4.1.13 Garantir continuidade de negócio com redução de risco (diminuição da incerteza).

4.4.2 CLIENTE:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.4.2.1 Definir (tomada de decisão) a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas;

4.4.2.2 Analisar relatório emitido pelo SERPRO com critérios técnicos;

4.4.2.3 Contratar o Cloud Service Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.5 Obrigações específicas para o serviço Cloud Migration Management

4.5.1 SERPRO:

4.5.1.1 Realizar a gerência de eventos críticos (estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão do evento);

4.5.1.2 Analisar a documentação de arquitetura;

4.5.1.3 Identificar riscos, impactos e os devidos tratamentos junto aos times técnicos;

4.5.1.4 Identificar qual melhor estratégia de migração;

4.5.1.5 Acompanhar execução e tratar desvios.

4.5.2 CLIENTE:

4.5.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.5.2.2 Enviar ao SERPRO a estratégia de migração para a cloud e a respectiva arquitetura de solução.

4.6 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Management

4.6.1 SERPRO:

4.6.1.1 Suportar a infraestrutura dos projetos de nuvem requisitados conforme plano de serviço demandado.

4.6.2 CLIENTE:

4.6.2.1 Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.7 Obrigações específicas para o serviço Cloud Engineering and Automation

4.7.1 SERPRO:

4.7.1.1 Disponibilizar time multidisciplinar DevSecOps para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem.

4.7.2 CLIENTE:

4.7.2.1 Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.8 Obrigações específicas para o serviço Cloud Generic Professional Services

4.8.1 SERPRO:

4.8.1.1 Disponibilizar consultoria realizada por profissionais especializados em tecnologias de nuvem;

4.8.1.2 Analisar a necessidade do cliente;

4.8.1.3 Estimar o esforço para execução do serviço;

4.8.1.4 Estabelecer o plano de trabalho;

4.8.1.5 Executar o plano de trabalho;

MINUTA

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C000764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.8.1.6 Tratar riscos/desvios;

4.8.1.7 Propor solução.

4.8.2 CLIENTE:

4.8.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.8.2.2 Realizar validação do plano de trabalho.

5 ADEQUAÇÃO AO NORMATIVO DE SEGURANÇA EM NUVEM

5.1 Em prol do atendimento às disposições da Instrução Normativa GSI/PR 5/2021, o SERPRO declara:

5.1.1 Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, manter confidencialidade que impeça o provedor de serviço de nuvem de usar, transferir e liberar dados, sistemas, processos e informações do órgão ou da entidade para empresas nacionais, transnacionais, estrangeiras, países e governos estrangeiros.

5.1.2 Em linha com as cláusulas DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES e DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL, garantir a exclusividade de direitos, por parte do órgão ou da entidade, sobre todas as informações tratadas durante o período contratado, incluídas eventuais cópias disponíveis, tais como backups de segurança.

5.1.3 Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, não fazer uso de informações do órgão ou da entidade pelo provedor de serviço de nuvem para propaganda, otimização de mecanismos de inteligência artificial ou qualquer uso secundário não-autorizado.

5.1.4 Buscar conformidade da política de segurança da informação do provedor de serviço de nuvem com a legislação brasileira.

5.1.5 Disponibilizar, limitado ao prazo definido pelo provedor elegível, a devolução integral dos dados, informações e sistemas sob custódia do provedor de serviço de nuvem aos órgãos ou às entidades contratantes ao término do contrato.

5.1.6 Eliminar, por meio do provedor de serviço de nuvem, ao término do contrato, qualquer dado, informação ou sistema do órgão ou entidade sob sua custódia, observada a legislação que trata da obrigatoriedade de retenção de dados.

5.1.7 Em linha com a cláusula DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709 de 2018, não acarretar óbice à eliminação dos dados pessoais, conforme art. 16 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – LGPD.

5.1.8 Que os provedores expressamente indicados pelo SERPRO como elegíveis, armazenam pelo período de um ano, todos os registros dos acessos, incidentes e eventos cibernéticos, incluídas informações sobre sessões e transações.

5.1.9 Que na condição de Cloud Broker, é responsável por garantir que os provedores que representa (aqueles expressamente indicados como elegíveis) cumpram todos os requisitos previstos na Instrução Normativa GSI/PR 5/2021 e na legislação brasileira e operem de acordo com as melhores práticas de segurança, estando sujeito a possível responsabilização civil e administrativa por

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C000764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

desconformidades destes provedores, desde que respeitados o contraditório e a ampla defesa.

6 CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

6.1 São premissas exigidas (requisitos prévios) para prestação dos serviços previstos neste contrato:

6.1.1 O contrato do SERPRO Multicloud engloba todos os serviços profissionais relacionados, não sendo possível modificação, ficando a cargo do gestor público a previsão ou não de estimativa de volume por item, formalizadas no ato de abertura de Ordem de Serviço (OS) e conforme disponibilidade orçamentária;

6.1.2 O CLIENTE deve ter uma equipe operacional de TI própria apta a assumir as responsabilidades, de acordo com os serviços desejados;

6.1.3 A área de TI do CLIENTE é a responsável pela gestão do projeto na nuvem e deve demandar formalmente ao SERPRO, via acionamento na Central de Serviços do SERPRO, os serviços que mais se adequem às suas necessidades e capacidades técnicas;

6.1.4 O projeto deve estar adequado para uso em ambiente de nuvem, respeitando eventuais limitações técnicas, inclusive aquelas que forem específicas dos provedores selecionados;

6.1.5 As decisões técnicas e tecnológicas referentes ao ambiente de nuvem do CLIENTE, para um ou mais projetos, são competência do CLIENTE;

6.1.6 Para o uso dos serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation, Cloud Service Management, Cloud Support Services e Cloud Generic Professional Services é obrigatória a estimativa de uso e contratação do Cloud Services Brokerage;

6.1.7 Após a contratação, o ponto de contato do CLIENTE é sempre o SERPRO, não devendo o CLIENTE solicitar suporte, atendimento ou serviços diretamente ao provedor;

6.1.8 O SERPRO não se responsabiliza pelo conhecimento de regras de negócio ou atividade-fim do CLIENTE;

6.1.9 A disponibilidade ofertada pelo SERPRO é limitada aos recursos do ambiente do serviço de nuvem contratada. O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados, nem pela disponibilidade de aplicações hospedadas em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.

6.1.10 O SERPRO será responsável por dar ciência formal sobre as atribuições e responsabilidades das partes, conforme serviços contratados.

6.1.11 Cabe ao CLIENTE manter os cadastros atualizados de suas credenciais de acesso às ferramentas disponibilizadas pela contratada.

6.1.12 Cabe ao CLIENTE observar a configuração de uso de seus serviços de nuvem, visando adequada contabilização destes serviços para fins de faturamento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.1.13 O CLIENTE é responsável por (a) qualquer notificação, autorização e/ou consentimento necessários com relação ao provisionamento e processamento do Seu Conteúdo (incluindo qualquer Dado Pessoal), (b) qualquer vulnerabilidade de segurança e respectivas consequências, decorrentes do Seu Conteúdo, incluindo qualquer vírus, cavalo de Troia, worm ou outras rotinas de programação prejudiciais contidas em Seu Conteúdo e (c) qualquer uso que ela faça dos Serviços de uma maneira que seja incompatível com os termos deste Contrato. À medida que o CLIENTE divulgue ou transfira Seu Conteúdo a um terceiro, o SERPRO não será responsável pela segurança, integridade ou confidencialidade de tal conteúdo fora do seu controle.

6.1.14 O SERPRO pode limitar temporariamente (total ou parcialmente) o direito do CLIENTE de acessar ou usar o catálogo de serviços, se for identificado que seu o uso representa um risco, falha de segurança ou uma ameaça à função das Ofertas de Serviços dos provedores parceiros. Essa limitação somente poderá ser aplicada após uma notificação ao CLIENTE.

6.1.14.1 O SERPRO restaurará o acesso imediatamente após o CLIENTE ter resolvido o problema que deu origem à limitação.

6.1.14.2 O CLIENTE manter-se-á responsável pelo pagamento integral do uso dos serviços durante o período de limitação.

6.1.15 O CLIENTE será o responsável por manter a confidencialidade de sua conta e a segurança de quaisquer senhas, chaves de autenticação ou credenciais de segurança usadas para permitir seu acesso aos serviços, assim como todas as atividades que ocorram na sua conta.

6.1.15.1 É de responsabilidade do CLIENTE notificar o SERPRO sobre qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta ou qualquer incidente de segurança relacionado aos serviços.

6.1.15.2 O CLIENTE reconhece e concorda que o SERPRO não se responsabilizará por qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta.

7 CONTROLE DE ACESSO E VALIDAÇÃO

7.1 A habilitação de credenciais será disponibilizada por níveis de acesso, ficando a critério do CLIENTE definir os usuários que receberão contas de acesso e seus perfis de privilégios.

8 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

8.1 A propriedade intelectual da tecnologia e modelos desenvolvidos direta ou indiretamente para a prestação dos serviços definidos neste contrato é exclusiva do SERPRO.

9 LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1 Os serviços que compõem o objeto deste contrato poderão ser prestados, a critério do SERPRO, em quaisquer dos estabelecimentos listados abaixo:

Endereço: Regional SERPRO Brasília, CNPJ 33.683.111/0002-80

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 - Módulo G – Brasília-DF
CEP 70830-900
Endereço: Regional SERPRO São Paulo – Socorro, CNPJ: 33.683.111/0009-56
Rua Olívia Guedes Penteado, 941, Capela do Socorro, São Paulo/SP
CEP: 04766-900

10 NÍVEIS DE SERVIÇO

10.1 Ficam acordados os níveis de serviço abaixo descritos:

CLOUD SERVICE BROKERAGE	
Tempo de Atendimento às solicitações de cadastro de usuários (TCA)	
Código	**NS.01**
Descrição	Tempo contabilizado para atendimento às solicitações de cadastro dos usuários na console do provedor, dentro do horário comercial (10x5 – das 08h00 às 18h00, em dias úteis) *.
Métrica	O indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuários será aferido mensalmente, conforme a seguinte fórmula: TCA = [abertura do ticket] - [tempo em espera por validação pelo cliente] - [conclusão do atendimento] Onde: • TCA = Tempo de conclusão do atendimento do ticket • [Abertura do ticket] = campo data/hora da abertura do chamado, registrado no Ticket, no formato data/hora, dentro do horário de atendimento estabelecido (ver campo OBSERVAÇÕES abaixo). • [Tempo em espera por validação pelo cliente] = tempo em que o ticket fica aguardando validação e/ou informações complementares pelo cliente. • [conclusão em] = campo concluído em, registrado no Ticket, no formato data/hora
Prazo	TCA <= 72 hs • (Tempo de Conclusão do Atendimento do ticket <= 72horas)
Meta	80% dos tickets com tempo de atendimento dentro do prazo estabelecido, de acordo com a seguinte fórmula: Forma de cálculo de NS.01 • PCM = (QDM/QTT) * 100 Onde: • PCM = % de cumprimento da meta • QDM = Qtde de tickets dentro da meta • QTT = Qtde total de tickets
Desconto	O desconto por descumprimento dos níveis de serviço pactuados será calculado da seguinte forma: DESC = [1 - (Ia / Ic)] * Vs Onde: • DESC = Valor do desconto • Ia = Indicador atingido • Ic = Indicador contratado • Vs = Valor do serviço no mês Aplica-se sobre o valor da demanda se houver descumprimento injustificado do prazo e DESC for maior do que 2,5% O valor do desconto está limitado a 5% do valor da demanda.
Observações	* Só serão atendidos os tickets abertos por usuários autorizados pelo cliente. Essa autorização deve ser formalizada expressamente pelo cliente. ** Se o ticket for aberto fora do horário comercial, o atendimento do ticket será iniciado no início do próximo horário comercial. *** O ticket será aberto por formulário WEB.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

CLOUD ARCHITECTURE DESIGN, CLOUD MIGRATION MANAGEMENT, CLOUD ENGINEERING AND AUTOMATION, CLOUD PROFESSIONAL SERVICES	
EFICIÊNCIA NO CUMPRIMENTO DO PRAZO - ECP	
Item	**Descrição**
Finalidade	Garantir a entrega da demanda no prazo estabelecido.
Meta a Cumprir	Prazo estabelecido em cada demanda.
Instrumento de medição	Relatório de prestação de contas do serviço.
Periodicidade	Por demanda.
Mecanismo de Cálculo	O indicador de eficiência no cumprimento do prazo – ECP será aferido mensalmente conforme a seguinte fórmula: ECP = (1 - (D/T)) x 100% Onde: • D: Dias de Atraso, ou seja, total de dias decorridos entre a data prevista para entrega da demanda e a data de entrega da demanda. Obs: Se a data de entrega for anterior à data prevista, considerar D = 0 (zero). • T: Total de Dias do Cronograma da Demanda. • ECP: Eficiência no Cumprimento do Prazo, em percentual. Obs: Se ECP < 0% (dias de atraso > total de dias do cronograma) configura-se prestação de serviço em desacordo com o contratado, passível de sanção nos termos do contrato de prestação de serviços que venha a ser celebrado.
Início de Vigência	Início da vigência do contrato.
Descontos no pagamento	O desconto por descumprimento dos níveis de serviço pactuados será calculado da seguinte forma: DESC = (1 - (ECP/100)) x 0,25 x 100% Onde: • DESC = Valor do desconto Aplica-se sobre o valor da demanda se houver descumprimento injustificado do prazo e DESC for maior do que 2,5% O valor do desconto está limitado a 5% do valor da demanda.

CLOUD SERVICE MANAGEMENT					
Metas de Tempo de Reação - CSM Plano Básico					
Cód	**Descrição**	**Métrica**	**Prazo**	**Meta**	**Desconto**
NS.01	Tempo de reação para incidentes em sistema de produção com indisponibilidade	O indicador do tempo de reação será aferido mensalmente conforme a seguinte fórmula: TR = [início de atendimento] - [reportado em] Onde: • TR = Tempo de Reação • [início de atendimento] = campo data/hora de início do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora • [reportado em] = campo reportado em, registrado no Ticket, no formato Data/hora	TR <= 30 min	99% dos tickets com tempo de reação dentro do prazo estabelecido	O desconto por descumprimento dos níveis de serviço pactuados será calculado da seguinte forma: DESC = [1 - (Ia / Ic)] * Vs Onde: • Desc= Valor do desconto • Ia = Indicador aferido • Ic = Indicador contratado • VS= Valor do serviço no mês Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 5% do valor da demanda.
NS.02	Tempo de reação para incidentes em sistema de produção sem indisponibilidade (desempenho)		TR <= 2 horas	95% dos tickets com tempo de reação dentro do prazo estabelecido	

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

CLOUD SERVICE MANAGEMENT					
Metas de Tempo de Reação - CSM Plano Básico					
Cód	**Descrição**	**Métrica**	**Prazo**	**Meta**	**Desconto**
Forma de cálculo de NS.01 e NS.02: • PTR = (QDM/QTT) * 100 Onde: • PTR = % de cumprimento da meta • QDM = Qtde de tickets dentro da meta • QTT = Qtde total de tickets					

Metas de Tempo de Reação - CSM Plano Intermediário					
Cód	**Descrição**	**Métrica**	**Prazo**	**Meta**	**Desconto**
NS.01	Tempo de Reação para incidentes em sistema de produção com indisponibilidade	O indicador do tempo de reação será aferido mensalmente conforme a seguinte fórmula: TR = [início de atendimento] - [reportado em] Onde: • TR = Tempo de Reação • [início de atendimento] = campo data/hora de início do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora • [reportado em] = campo reportado em, registrado no Ticket, no formato Data/hora	TR <= 20 min	99% dos tickets com Tempo de Reação dentro do prazo estabelecido	O desconto por descumprimento dos níveis de serviço pactuados será calculado da seguinte forma: DESC = [1 - (Ia / Ic)] * Vs Onde: • Desc= Valor do desconto • Ia = Indicador aferido • Ic = Indicador contratado • Vt = Valor do serviço no mês Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 5% do valor da demanda.
NS.02	Tempo de Reação para incidentes em sistema de produção sem indisponibilidade (desempenho)		TR <= 2 horas	95% dos tickets com Tempo de Reação dentro do prazo estabelecido	
NS.03	Tempo de Reação para Solicitações de Serviço		TR <= 20 horas úteis * Obs	95% dos tickets com Tempo de Reação dentro do prazo estabelecido	
Forma de cálculo dos NS.01, NS.02 e NS.03: PTR = (QDM/QTT) * 100 Onde: • PTR = % de cumprimento da meta • QDM = Qtde de tickets dentro da meta • QTT = Qtde total de tickets * Obs: Dentro horário comercial (10 x 5 das 8h às 18h em dias úteis)					

Metas de Tempo de Reação - CSM Plano Avançado					
Cód	**Descrição**	**Métrica**	**Prazo**	**Meta**	**Desconto**
NS.01	Tempo de Reação para incidentes em sistema de produção com indisponibilidade	O indicador do tempo de reação será aferido mensalmente conforme a seguinte fórmula: TR = [início de atendimento] - [reportado em]	TR <= 10 min	99% dos tickets com Tempo de Reação dentro do prazo estabelecido	O desconto por descumprimento dos níveis de serviço pactuados será calculado da seguinte forma: DESC = [1 - (Ia / Ic)] * Vs onde:
NS.02	Tempo de Reação para incidentes em sistema de produção sem indisponibilidade (desempenho)		TR <= 1 hora	95% dos tickets com Tempo de Reação dentro do prazo estabelecido	

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Metas de Tempo de Reação - CSM Plano Avançado					
Cód	**Descrição**	**Métrica**	**Prazo**	**Meta**	**Desconto**
NS.03	Tempo de Reação para Solicitações de Serviço	Onde: • TR = Tempo de Reação • [início de atendimento] = campo data/hora de início do atendimento, registrado no Ticket, no formato	TR <= 10 horas úteis * Obs	95% dos tickets com Tempo de Reação dentro do prazo estabelecido	• Desc= Valor do desconto • Ia = Indicador aferido • Ic = Indicador contratado • Vt = Valor do serviço no mês
Forma de cálculo dos NS.01, NS.02 e NS.03: PTR = (QDM/QTT) * 100 Onde: • PTR = % de cumprimento da meta • QDM = Qtde de tickets dentro da meta • QTT = Qtde total de tickets * Obs: Dentro horário comercial (10 x 5 das 8h às 18h em dias úteis)					

10.2 Para o Cloud Connect, os níveis de serviço acordados e os descontos em favor do CLIENTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir:

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 01	Disponibilidade da conexão	D = ((Tm - Ti) / Tm), onde: D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada cada ponto de acesso, durante o período de prestação do serviço, exceto o tempo necessário às manutenções preventivas programadas e agendadas com o CLIENTE. Tm = Somatório de minutos no período previsto para a prestação de serviço.	>= 99,6%	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 02	Ativação da conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 03	Desativação da Conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	7 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 04	Upgrade da conexão (aumento da velocidade de conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 05	Downgrade da conexão (diminuição da velocidade de conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	20 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 06	Tempo de recuperacão em caso de queda de conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	90 minutos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada

MINUTA

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
(1) Para cálculo do indicador atingido, usar a seguinte fórmula: D = ((Tm - Ti) / Tm) * 100, onde: D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada conexão, durante o período de faturamento. Tm = Total de minutos/mês, considerando o horário de funcionamento (24x7)					

10.3 Os níveis de serviço serão aferidos conforme grupo de serviço e de acordo com o período de faturamento.

10.3.1 TEMPO DE ATENDIMENTO (TCA) - Tempo contabilizado para atendimento às solicitações de cadastro dos usuários na console do provedor.

10.4 Eficiência no cumprimento de prazo tem como finalidade garantir a entrega da demanda no prazo estabelecido em cada uma delas.

10.5 Tempo de Reação é o intervalo decorrido entre o instante em que o ticket foi aberto e o momento em que ele foi colocado em atendimento contínuo e atuante.

10.6 Situações excepcionais que impeçam a recuperação dos níveis de serviço referenciados serão reportadas aos prepostos indicados pelo CLIENTE para a negociação de prazo, segundo as características de cada situação.

11 PRAZOS E PROCEDIMENTOS

11.1 Ativação (entrega após a contratação)

11.1.1 Para o Cloud Services Brokerage: A disponibilização de credenciais de acesso se dará em até 5 dias úteis a partir da publicação do contrato na imprensa oficial.

11.1.2 Para os demais serviços: Serão estabelecidos negocialmente entre as PARTES após a contratação antes da formalização dos acionamentos (demanda ou ordem de serviço).

11.2 Desativação (encerramento da prestação, incluindo descarte de dados)

11.2.1 Não há tolerância para manutenção da operação e dos dados do CLIENTE após a vigência contratual ser encerrada.

11.2.2 Caberá ao CLIENTE proceder com o planejamento de eventual saída do serviço com cronograma restrito à vigência do contrato.

11.2.3 Os ambientes em nuvem do CLIENTE serão desativados no dia posterior ao término da vigência do contrato.

11.2.4 A manutenção dos dados em ambientes desativados seguirá as políticas vigentes de retenção dos provedores parceiros publicadas em seus portais/sites.

11.3 Recuperação de dados e de ambientes

11.3.1 O SERPRO não garante recuperação de dados ou de ambientes. A gestão destes deverá ser integralmente feita pelo CLIENTE.

12 ATENDIMENTO TÉCNICO

12.1 O atendimento técnico padrão não inclui suporte ou gestão sobre workloads (ativos de nuvem).

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C000764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

12.2 Para gestão sobre as workloads é necessária a contratação do Cloud Service Management.

12.3 Não serão atendidas questões relativas aos ativos de nuvem caso não exista contratação do Cloud Service Management para o respectivo projeto.

12.4 A solicitação de atendimento técnico, pelo CLIENTE para o serviço desejado, poderá ser realizada durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado no contrato.

12.5 Será aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada.

12.6 Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do CLIENTE e para acompanhamento do tempo de atendimento.

12.7 Caso haja algum desvio, o CLIENTE deverá entrar em contato com o SERPRO informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.

12.8 Ao final do atendimento o CLIENTE receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.

12.9 Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto à prioridade de atendimento:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Alta	Acionamentos associados a eventos que não façam parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham a causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, etc.). O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços do SERPRO classificará este acionamento em Registro de Incidente.	Remoto
Média	Acionamentos associados a problemas que criem restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto
Baixa	Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetem a operação do sistema (habilitação de usuários, etc). O tratamento de acionamento de severidade baixa será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

13 CANAIS DE ATENDIMENTO

13.1 O SERPRO disponibiliza diversos canais de atendimento ao CLIENTE, descritos na Central de Ajuda, acessível pelo endereço eletrônico: https://centraldeajuda.serpro.gov.br/duvidas/pt/atendimento/atendimento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C000764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

MINUTA

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

ANEXO – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Parecer Jurídico SERPRO 0758/2024

1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DESTE ANEXO

1.1 O presente Anexo tem como finalidade firmar as condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

2 DEFINIÇÕES

2.1 Para efeitos deste termo, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados – Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo–se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicável ao Tratamento de Dados Pessoais no território nacional.

2.1.2 LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3 Dados Pessoais – significam qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, nos termos de ou em relação ao Contrato.

2.1.4 Serviço – refere–se à contraprestação, nos termos do Contrato.

2.1.5 Colaborador(es) – qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6 Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras – significa qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

2.2 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular” e “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, terão, para os efeitos deste Anexo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.2.1 Para os efeitos deste Anexo, o SERPRO é o Operador, nos termos do que dispõe a LGPD;

2.2.2 Para os efeitos deste Anexo, o CLIENTE será:

2.2.2.1 Controlador Singular, quando realizar o tratamento de dados pessoais para seus próprios propósitos e para atingir suas finalidades;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C000764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.2.2.2 Operador, quando realizar o tratamento de dados pessoais em nome de um Terceiro.

2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados ou "LGPD") e se obrigam a observar o dever de proteção de dados pessoais, os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis, inclusive nos meios digitais, comprometendo–se a cumprir todas as condições e obrigações dispostas na LGPD e nas demais leis aplicáveis.

3 DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

3.1 São deveres das PARTES:

3.1.1 Realizar o tratamento de dados pessoais com base nas hipóteses dos arts. 7º e/ou 11 e/ou Capítulo IV da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços;

3.1.2 Informar imediatamente à outra Parte, sempre que envolver a Solução tecnológica objeto do presente Contrato, assim que tomar conhecimento de:

3.1.2.1 qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

3.1.2.2 quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

3.1.2.3 qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra parte.

3.1.3 O subitem anterior interpreta–se em consonância com o detalhamento do serviço e as responsabilidades das PARTES previstas neste Contrato e seus demais anexos.

3.2 São deveres do CLIENTE:

3.2.1 Responsabilizar–se:

3.2.1.1 pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

3.2.1.2 por descrever corretamente, em local indicado pelo SERPRO, as finalidades e as hipóteses legais para as quais utilizará os dados pessoais da solução, bem como, o evento de contato com o Titular, além de outras informações porventura solicitadas pelo SERPRO;

3.2.1.3 pela compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas;

3.2.1.4 pela definição da forma de tratamento dos dados pessoais, cabendo ao CLIENTE informar ao Titular que seus dados pessoais serão compartilhados com o Operador;

3.2.1.5 por informar ao Titular dos dados pessoais que o Operador do tratamento é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela União;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C000764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.1.6 pela veracidade das informações prestadas quando do preenchimento do questionário da Diligência Prévia de Integridade (Due Diligence de Integridade – DDI), bem como, por responder a novos questionamentos eventualmente definidos pelo SERPRO;

3.2.1.7 por informar ao SERPRO a quantidade de consultas, validações ou conferências que espera consumir.

3.2.2 Caso realize tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar–se–á pela gestão adequada do consentimento fornecido pelo Titular.

3.3 São deveres do SERPRO:

3.3.1 Garantir que o tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do Contrato e do serviço contratado e utilizá–lo, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD;

3.3.2 Não transferir, nem de outra forma divulgar dados da outra Parte, exceto se houver necessidade para fins de fornecimento do serviço:

3.3.2.1 Até o limite necessário para a prestação do serviço;

3.3.2.2 Conforme permitido segundo o Contrato celebrado entre as PARTES;

3.3.2.3 Em razão de determinação legal.

3.3.3 Cooperar com o CLIENTE no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo;

3.3.4 Comunicar, em até dez dias, ao CLIENTE, o resultado de auditoria realizada pela ANPD, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo em um prazo razoável eventuais desconformidades detectadas;

3.3.5 Informar imediatamente ao CLIENTE, quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, sempre que envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato;

3.3.6 Abster–se de responder a qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante, exceto nas instruções documentadas ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.

3.3.7 Realizar o monitoramento técnico do consumo, considerando tanto o consumo fora dos padrões declarados pelo CLIENTE ou estabelecidos pelo SERPRO no Contrato principal, quanto possíveis incidentes de segurança que venham a ser detectados durante o consumo do serviço, podendo o SERPRO suspender ou interromper o serviço para fins de prevenção, buscando evitar qualquer prática de ilícito ou o uso irregular do serviço, ocasião em que deverá notificar o CLIENTE.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4 DOS COLABORADORES DO SERPRO

4.1 O SERPRO assegurará que o Tratamento dos Dados Pessoais enviados pela CLIENTE fique restrito aos Colaboradores que precisam efetivamente tratá–los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais Colaboradores:

4.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento; e

4.1.2 Tenham conhecimento das obrigações do SERPRO, incluindo as obrigações do presente Termo.

4.2 Todos os Colaboradores do SERPRO, bem como os em exercício na Empresa, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais, nos termos já definidos pelo artigo 8º, da Lei 5.615/70.

4.3 O SERPRO não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente o CLIENTE acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que o CLIENTE possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente, sendo certo que o SERPRO se compromete a cumprir a ordem legal estritamente nos limites do que lhe for requisitado.

5 DOS COOPERADORES

5.1 O CLIENTE concorda que o SERPRO, nos termos da Lei, e para atender a finalidade contratual, firme parcerias com outros provedores. Ainda assim, o SERPRO tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD e adotar medidas de controle para garantir a proteção dos dados do CLIENTE e dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e de segurança aplicados pelo SERPRO.

6 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

6.1 O SERPRO adotará medidas de segurança técnicas e administrativas adequadas a assegurar a proteção de dados (nos termos do artigo 46 da LGPD), de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, deverá levar em conta os riscos que são apresentados pelo tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

6.2 O SERPRO manterá os Dados Pessoais de clientes do CLIENTE e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. O SERPRO designará um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C000764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

6.3 Em caso de incidente de segurança, inclusive de acesso indevido, não autorizado e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos pelo CLIENTE, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, o SERPRO comunicará ao CLIENTE imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência pelo SERPRO; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de Titulares afetados; (v) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (vi) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso o SERPRO não disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá–las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

6.4 Fica estabelecido que o SERPRO não informará a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que notificará o CLIENTE e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

7 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

7.1 As transferências de Dados Pessoais para um terceiro país, ou seja, um país diferente daquele em que os Dados Pessoais são disponibilizados, serão permitidas somente quando tais transferências forem estritamente necessárias para a execução do Contrato e de acordo com as condições e os limites estabelecidos no “Apêndice – Transferência Internacional de Dados Pessoais” deste Anexo.

8 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

8.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do contrato envolvendo o Tratamento de Dados Pessoais, prontamente darão por encerrado o tratamento e, em no máximo 30 dias, serão eliminados completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando necessária a manutenção dos dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese autorizativa da LGPD.

9 DAS RESPONSABILIDADES

9.1 Eventuais responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Anexo, no contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

10 DOS DIREITOS DOS TITULARES

10.1 Os direitos dos titulares dos Dados Pessoais previstos nas legislações que versem sobre dados pessoais serão atendidos pelo CLIENTE, pois a referida Parte, na qualidade de Controlador dos Dados Pessoais, será exclusivamente responsável por decidir se e como eventuais requisições dos Titulares deverão ser atendidas.

10.1.1 Caso algum titular dos dados pessoais tratados no âmbito deste contrato faça alguma requisição diretamente ao SERPRO, como por exemplo, solicite a retificação, a atualização, a correção ou o acesso aos seus dados pessoais, o SERPRO orientará o titular para que busque o Controlador.

10.2 No caso de uma requisição de exclusão dos Dados Pessoais pelos Titulares, o SERPRO poderá mantê–los em seus sistemas, caso haja qualquer base legal ou contratual para a sua manutenção, como por exemplo, para resguardo de direitos e interesses legítimos do próprio SERPRO.

10.3 Para prestar os serviços descritos neste contrato, as PARTES deverão adotar as salvaguardas de segurança descritas no item 5 e as medidas de transparência previstas na LGPD, em especial nos artigos 9º; 23, I e parágrafo 3º e capítulo III e no capítulo II da LAI.

11 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1 Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição:

11.2 Em caso de eventual conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do contrato principal, prevalecem as aqui descritas.

11.3 As PARTES ajustarão variações a este Anexo que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas leis e regulamentos de proteção de dados.

11.4 É expressamente proibida a utilização da solução contratada para a qualificação indireta de bases de dados pessoais.

11.5 Caso qualquer disposição deste Anexo for considerada como inválida ou inexequível, o restante deste instrumento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deverá, então, ser: (i) alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível, (ii) interpretada de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

MINUTA

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

APÊNDICE – TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

As PARTES estabelecem as presentes regras de adequação à transferência internacional de dados, nos termos seguintes:

SERPRO	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

CLIENTE	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS

1.1 O presente tem por objeto a definição das condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, em especial no tocante à transferência internacional de dados ajustada no Contrato indicado.

2 DEFINIÇÕES

2.1 Para efeitos deste documento, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados - Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo-se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicáveis ao Tratamento de Dados Pessoais às quais o Exportador de Dados ou o Importador de Dados (ou ambos) estejam sujeitos.

2.1.2 LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3 Dados Pessoais - Qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, transferidos ao abrigo deste Contrato.

2.1.4 Serviço - Contraprestação do SERPRO ao CLIENTE, nos termos do Contrato.

2.1.5 Colaborador(es) - Qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6 Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras - Qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C000764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.1.8 Exportador de dados - Responsável pelo tratamento que transfere os dados pessoais.

2.1.9 Importador de dados - Responsável pelo tratamento que recebe dados pessoais para posterior tratamento nos termos das presentes cláusulas.

2.1.10 Subcontratação - Qualquer contratação feita pelas PARTES importadora ou exportadora de prestadores de serviço de tratamento de dados, na qualidade de "operadores" antes ou depois da transferência, mediante instruções formais e sempre de acordo com as cláusulas contratuais padrão aqui estabelecidas e os termos do Contrato escrito para subprocessamento.

2.1.11 Medidas de segurança técnica e organizacional - São as medidas destinadas a proteger os dados pessoais contra a destruição acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, nomeadamente quando o tratamento implicar a sua transmissão por rede, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.

2.2 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular”, “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, ”Controlador”, “Operador” e “Transferência Internacional de Dados” terão, para os efeitos deste Termo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados” ou “LGPD”) e se obrigam a observar o dever de proteção de Dados Pessoais, proteger os direitos fundamentais da liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, e se comprometem a cumprir todas as condições e obrigações dispostas nas leis aplicáveis, em especial, nas Leis 13.709/2018, 12.527/2011 e 12.965/2014.

2.4 Como regra geral, prevalecerão, dentre os países do "Exportador de Dados Pessoais" e do "importador de dados pessoais", a legislação do Primeiro, salvo quando a legislação do Segundo ofereça regra mais protetiva aos direitos do Titular.

3 DOS COLABORADORES DAS PARTES

3.1 As PARTES assegurarão que o tratamento dos dados pessoais enviados, fique restritos aos colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais colaboradores:

3.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento;

3.1.2 Tenham conhecimento de suas obrigações.

3.2 Todos os colaboradores das PARTES, bem como os colaboradores em exercício na Organização, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais.

3.3 As PARTES assegurarão a adoção dos procedimentos necessários para que os terceiros autorizados a acessar aos dados pessoais, incluindo os subcontratados,

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C000764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

respeitem e mantenham a confidencialidade e a segurança dos dados pessoais. Todas as pessoas sob a autoridade do Importador de Dados, incluindo os subcontratados, devem ser obrigadas a tratar os dados pessoais apenas sob a orientação do Importador de Dados. Esta regra não se aplica às pessoas autorizadas a acessar os dados pessoais ou cujo acesso seja determinado por disposições legais.

3.4 O Importador de Dados não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente a outra Parte acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que este possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente.

4 DOS PARCEIROS E OPERADORES

4.1 As PARTES concordam que, nos termos da Lei, e caso seja necessário para atender a finalidade contratual, sejam firmadas parcerias com outros provedores. Ainda assim, a Parte que o fizer tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD, adotando medidas de controle para garantir a proteção dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e segurança aplicáveis.

4.2 Uma Parte notificará a Outra, caso deseje adicionar provedores parceiros e prestará todas as informações que sejam necessárias.

5 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

5.1 As PARTES adotarão medidas de segurança técnicas e organizacionais adequadas a assegurar a proteção de dados, nos termos do artigo 46 da LGPD (que podem incluir, em relação a pessoal, instalações, hardware e software, armazenamento e redes, controles de acesso, monitoramento e registro, detecção de vulnerabilidades e violações, resposta a incidentes, criptografia de Dados Pessoais do Cliente em trânsito e em local fixo), garantindo as regras de Confidencialidade, Privacidade e Proteção de Dados, incluindo questões relativas ao armazenamento e aos controles de acesso, de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, as PARTES deverão levar em conta os riscos que são apresentados pelo Tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de Segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

5.2 As PARTES manterão os dados pessoais necessários para a execução dos serviços contratados e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. Será designado um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo programa de segurança da

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C000764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

5.3 Em caso de incidente de acesso indevido (não autorizado) e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, uma Parte comunicará à Outra imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (a) data e hora do incidente; (b) data e hora da ciência; (c) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (d) número de Titulares afetados; (e) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (f) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso não se disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

5.4 Fica estabelecido que as PARTES não informarão a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que uma Parte notificará à Outra e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

6 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

6.1 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Exportador de Dados Pessoais", garantir que:

6.1.1 Os dados pessoais serão coletados, tratados e transferidos nos termos da legislação aplicável ao Exportador de Dados Pessoais, assegurando, desde já, o pleno conhecimento da legislação aplicável à outra Parte.

6.1.2 Quaisquer Dados Pessoais que forem transferidos sob este Contrato, são precisos e serão utilizados apenas para os fins identificados pelo Exportador de Dados, a fim de cumprir a cláusula acima.

6.1.3 Serão envidados esforços razoáveis no intuito de assegurar que o Importador de Dados possa cumprir as obrigações legais decorrentes das presentes cláusulas, inclusive com a adoção de medidas informativas adequadas, considerando as diferenças entre os respectivos ordenamentos jurídicos.

6.1.4 Sejam respondidas em prazo razoável ou no que estiver fixado na Lei de seu país às consultas dos Titulares de dados ou da Autoridade Supervisora relativas ao tratamento dos dados por parte do Importador de Dados, a menos que as PARTES tenham ajustado expressamente no Contrato que será o Importador de Dados a dar tais respostas; se o Importador de Dados não quiser ou não puder responder, o Exportador de Dados deve responder, dentro do possível e com a informação de que razoavelmente disponha.

6.1.5 Sejam fornecidas, quando solicitadas, cópias das presentes cláusulas e das cláusulas contratuais aos Titulares de dados pessoais objeto da transferência internacional, a menos que as cláusulas contenham informação confidencial, hipótese em que a disposição será tarjada e o Exportador dará conhecimento da

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C000764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

supressão à Autoridade Supervisora. Acatará, no entanto, as decisões da autoridade relativas ao acesso dos Titulares ao texto integral das cláusulas, desde que os Titulares aceitem respeitar a confidencialidade da informação suprimida. O Exportador de Dados Pessoais deve também fornecer uma cópia das cláusulas à Autoridade, sempre que lhe seja exigido.

6.1.6 Estejam implementadas ou em fase final de implementação, as medidas técnicas e operacionais adequadas para garantir a segurança dos Dados Pessoais durante a transmissão ao Importador de Dados.

6.2 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Importador de Dados Pessoais", garantir que:

6.2.1 Não existem razões, na presente data, para crer que exista legislação local com efeito negativo substancial sobre as garantias previstas nestas cláusulas, sendo sua obrigação informar o Exportador de Dados Pessoais acerca do eventual surgimento de motivo superveniente negativo. O Exportador, por sua vez, sempre que lhe seja exigido, notificará a Autoridade Supervisora local assim que tiver conhecimento de legislação deste teor.

6.2.2 Os dados pessoais serão tratados para as finalidades acordadas, tendo legitimidade para oferecer as garantias e cumprir as obrigações estabelecidas nas presentes cláusulas.

6.2.3 Quanto aos dados pessoais recebidos, a manutenção da exatidão dos mesmos.

6.2.4 Para todos os fins aqui dispostos, o ponto de contato do Importador de Dados será o Encarregado dos dados pessoais, cuja forma de contato será pelo e-mail informado ao final, que cooperará de boa-fé com o Exportador de Dados Pessoais, os Titulares e a Autoridade Supervisora local do Exportador, no tocante a todas as consultas, no prazo de até de 5 dias úteis. Em caso de dissolução legal do Exportador de Dados Pessoais, ou caso as PARTES tenham acordado neste sentido, o Importador de Dados Pessoais assumirá a responsabilidade pelo cumprimento das obrigações previstas nesta cláusula.

6.2.5 A pedido do Exportador de Dados Pessoais, fornecer-lhe-á provas que demonstrem que dispõe dos recursos financeiros necessários para cumprir as suas responsabilidades em relação aos Titulares.

6.2.6 Mediante pedido prévio de agendamento feito pelo Exportador de Dados Pessoais, poderá facultar o acesso às suas instalações de tratamento de dados, aos seus registros de dados e a toda a documentação necessária para o tratamento para fins de revisão, auditoria ou certificação, excetuados os segredos de negócio, a ser realizada pelo Exportador de Dados Pessoais (ou por qualquer inspetor ou auditor imparcial e independente escolhido pelo Exportador de Dados Pessoais e a que o Importador de Dados não se tenha oposto em termos razoáveis), para avaliar se estão sendo cumpridas as garantias e as obrigações aqui previstas, em horário comercial. Se assim for estabelecido em legislação local da jurisdição do Importador de Dados Pessoais, o pedido será sujeito à aprovação da Autoridade Supervisora do país do Importador de Dados Pessoais. Nesse caso, o Importador de Dados tratará de obter tempestivamente essa aprovação.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C000764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.2.7 Os dados pessoais serão tratados, a seu critério, nos termos:

6.2.7.1 Da legislação de proteção de dados do país em que o Exportador de Dados se encontrar estabelecido.

6.2.7.2 Das disposições pertinentes de qualquer decisão da Autoridade Supervisora, das quais conste que o Importador de Dados cumpre o disposto na referida autorização ou decisão e se encontra estabelecido em um país em que estas são aplicáveis, mas não é abrangido pelas mesmas para efeitos da transferência ou das transferências de dados pessoais.

6.2.8 Não serão divulgados, nem transferidos dados pessoais a Terceiros responsáveis pelo tratamento de dados, a menos que notifique a transferência ao Exportador de Dados e:

6.2.8.1 Que o Terceiro responsável pelo tratamento o faça em conformidade com as decisões da Autoridade Supervisora da qual conste que um país terceiro oferece proteção adequada;

6.2.8.2 Que o Terceiro responsável pelo tratamento subscreva as presentes cláusulas ou outro acordo de transferência de dados pessoais nos mesmos termos deste;

6.2.8.3 Que tenha sido dada a oportunidade aos Titulares para se opor, depois de terem sido informados, quando solicitado, das finalidades da transferência, dos destinatários e do fato de os países para os quais se exportarão os dados poderem ter normas de proteção de dados diferentes.

6.3 São obrigações das PARTES, independentemente do enquadramento como Exportador ou Importador de Dados Pessoais garantir que:

6.3.1 O tratamento de dados pessoais realizar-se-á com base nas hipóteses legais do país do Exportador de Dados, a exemplo do disposto na legislação brasileira (Lei nº 13.709/2018), às quais se submeterão os serviços, responsabilizando-se:

6.3.1.1 Pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

6.3.1.2 Pela compatibilidade no tratamento com as finalidades informadas;

6.3.1.3 Pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, cabendo-lhe informar ao Titular que seus dados pessoais são compartilhados na forma prevista neste Contrato.

6.3.1.4 1 É dever da parte importadora ou exportadora informar ao Titular que o SERPRO é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela República Federativa do Brasil;

6.3.1.5 Pela observância dos princípios definidos no artigo 6º da LGPD.

6.3.2 Caso, a exclusivo critério de qualquer das PARTES, seja realizado tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (a exemplo do disposto nos Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela gestão adequada do instrumento de consentimento fornecido pelo Titular, e deverá informá-lo sobre o compartilhamento de seus dados, visando atender às finalidades para o respectivo tratamento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.3.2.1 Deve ainda compartilhar o instrumento de consentimento com a outra Parte, quando solicitado, para análise da conformidade e para outras estritamente necessárias à correta execução do Contrato, e também visando atender requisições e determinações das Autoridades Fiscalizadoras, Ministério Público, Poder Judiciário ou Órgãos de controle administrativo, desde que observadas as disposições legais correlatas.

6.3.3 O tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades declaradas e para a execução do Contrato e do serviço contratado, utilizando, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Supervisora competente.

6.3.4 Em até dez dias, a outra Parte será comunicada sobre o resultado de auditoria realizada pela Autoridade Supervisora competente, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo, caso seja responsável, em um prazo razoável, eventuais desconformidades detectadas.

6.3.5 A outra Parte será informada quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, desde que envolva a solução tecnológica objeto do Contrato original indicado no preâmbulo.

6.3.6 Imediatamente, a outra Parte será informada, sempre que qualquer intervenção de Terceiros envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato, tais como:

6.3.6.1 Qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais sob o controle da outra Parte por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

6.3.6.2 Quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

6.3.6.3 Qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra Parte.

7 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

7.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do Contrato, devolverão todos os dados pessoais transferidos e as suas cópias ou os destruirão, certificando que o fizeram, exceto se a legislação imposta impedir a devolução ou a destruição da totalidade ou de parte dos dados pessoais transferidos. Nesse caso, fica garantida a confidencialidade dos dados pessoais transferidos, que não voltarão a ser tratados.

7.2 Fica garantido que, a pedido de uma das PARTES e/ou da Autoridade Supervisora, a Outra submeterá os seus meios de tratamento de dados a uma auditoria das medidas referidas no item acima.

7.3 Se o Importador de Dados violar as respectivas obrigações decorrentes das presentes cláusulas, o Exportador de Dados pode suspender temporariamente a transferência de dados pessoais, até que cesse o descumprimento ou o Contrato chegue ao seu termo.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

7.4 O Exportador de Dados, sem prejuízo de quaisquer outros direitos que possa invocar contra o Importador de Dados, pode resolver as presentes cláusulas, devendo informar à Autoridade Supervisora a este respeito, sempre que tal for exigido, em caso de:

7.4.1 A transferência de dados pessoais para o Importador de Dados ter sido temporariamente suspensa pelo Exportador de Dados, nos termos da cláusula 7.3;

7.4.2 Ao respeitar as presentes cláusulas, o Importador de Dados viole as respectivas obrigações legais no país de importação;

7.4.3 O Importador de Dados violar de forma substancial ou persistente as garantias previstas ou os compromissos assumidos em virtude das presentes cláusulas;

7.4.4 Uma decisão definitiva que não admita recurso de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora considerar ter havido descumprimento das cláusulas por parte do Importador de Dados ou do Exportador de Dados;

7.4.5 Ter sido declarada a falência do Importador de Dados.

7.5 Nos casos previstos nas alíneas 7.4.1, 7.4.2 ou 7.4.4, o Importador de Dados pode igualmente resolver as presentes cláusulas.

7.6 As PARTES estipulam que a resolução das presentes cláusulas em qualquer momento, em quaisquer circunstâncias e independentemente dos motivos, não as dispensa do cumprimento das obrigações e/ou das condições previstas nas presentes cláusulas relativamente ao tratamento dos dados pessoais transferidos.

8 DAS RESPONSABILIDADES

8.1 Cada Parte é responsável perante a outra Parte pelos danos causados pela violação das presentes cláusulas. A responsabilidade limita-se aos danos efetivamente sofridos. Cada uma das PARTES é responsável perante os titulares em caso de violação de direitos, nos termos das presentes cláusulas.

8.2 As PARTES estipulam que os Titulares de dados devem ter o direito de invocar, na qualidade de terceiros beneficiários, as presentes cláusulas, em especial as alíneas 6.1.4, 6.1.5, 6.2.7.3, 6.3.1 e 6.3.2 da cláusula 6, contra o Importador de Dados ou o Exportador de Dados, no que se refere ao dados pessoais que lhe digam respeito, e aceitam a jurisdição do país de estabelecimento do Exportador de Dados para este efeito.

8.3 Nos casos de alegada infração por parte do Importador de Dados, o Titular deve, antes de tudo, solicitar ao Exportador de Dados que tome as medidas apropriadas para executar os respectivos direitos; caso o Exportador de Dados não o faça em um prazo razoável, o Titular pode então executar os seus direitos diretamente contra o Importador. Os Titulares de dados podem agir diretamente contra um Exportador de Dados que não tenha envidado esforços razoáveis para verificar a capacidade do Importador de Dados para cumprir as respectivas obrigações legais, nos termos das presentes cláusulas.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C000764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

8.4 Todas as responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Termo, no Contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

9 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1 As PARTES comprometem-se a participar em qualquer procedimento de mediação habitualmente disponível e não vinculativo iniciado por um Titular ou pela Autoridade Supervisora. Caso participem do procedimento, podem escolher fazê-lo à distância, quer por telefone, quer por outros meios eletrônicos. Comprometem-se igualmente a considerar a participação em outros procedimentos de arbitragem ou mediação, desenvolvidos para os litígios em matéria de proteção de dados.

9.2 Cada uma das PARTES deve acatar a decisão de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora do país de estabelecimento do Exportador de Dados Pessoais, quando definitiva.

9.3 Em caso de conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do Contrato, prevalecem as aqui descritas.

9.4 As PARTES ajustarão variações a este instrumento que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados.

9.5 Caso qualquer disposição deste instrumento seja inválida ou inexequível, o restante deste documento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deve ser:

9.5.1 Alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível;

9.5.2 Interpretadas de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

MINUTA

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

ANEXO – RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

1 OS ITENS DE FATURAMENTO, SUAS RESPECTIVAS UNIDADES DE MEDIDA E SEUS PREÇOS UNITÁRIOS ESTÃO DEFINIDOS A SEGUIR:

1.1 Os valores abaixo listados têm sua representação em Real (BRL) garantida por no máximo um ano desde a assinatura deste contrato.

1.1.1 Respeitados os regulamentos tributários, eventuais descontos ou repasses relativos à imunidade tributária serão aplicados conforme definição corrente do SERPRO.

1.2 Os valores efetivamente faturados serão detalhados nos relatórios de prestação de contas, de acordo com o período mensal de faturamento, discriminando as variáveis definidas nas fórmulas de precificação conforme o serviço.

1.3 Itens Faturáveis por grupo de serviço:

1.3.1 Em comum (quando citado):

1.3.1.1 fator de Câmbio (fc): corresponde à importância numérica utilizada para equalização do volume de consumo, de acordo com a forma de apresentação na console, sendo:

- Catálogo de serviços apresentados em dólar:

O Fator de Câmbio equivale ao valor do dólar PTAX obtido na data de cotação do orçamento comercial;
Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em dólar na console, o Fator de Câmbio será igual a R$ 5,2864.

- Catálogo de serviços apresentados em reais:

Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em reais na console, o Fator de Câmbio será de 1,00.

1.3.2 Para os serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation e Cloud Generic Professional Services será utilizada a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado (R$) = hora x preço

1.3.2.1 Onde:

1.3.2.1.1 hora = quantidade de horas gastas para a realização do serviço

1.3.2.1.2 preço = quantia cobrada por unidade (1h) de serviço prestado

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.3 O Cloud Services Brokerage seguirá a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado por projeto (R$) = Volume de CSB x Preço.

1.3.3.1 Onde:

1.3.3.1.1 Volume de CSB = Volume de CSB = (vcc * fc * (1-fa)) + (vmp * fc * (1+fm))

1.3.3.1.2 vcc (Volume de Consumo na Console): É o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

1.3.3.1.3 fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

1.3.3.1.4 vmp (Volume de consumo no Marketplace): que corresponde ao volume de consumo de produtos de software no Marketplace do provedor. É dado em dólares se o volume do provedor for em dólares, e em reais se o volume do provedor for em reais. O Volume de Consumo no Marketplace se refere exclusivamente à conta de produtos de softwares obtidos pelo CLIENTE por meio do Marketplace dos provedores. O Consumo de Volume no Marketplace não se confunde com o consumo de recursos em nuvem que sejam necessários para execução dos produtos de software no ambiente em nuvem do cliente.

1.3.3.1.5 fm (Fator de Marketplace): trata-se de um percentual de 20% que corresponde ao montante adicional para realização de transação financeira pelo uso das lojas dos provedores (apuração de fatores de preço em relação aos serviços de nuvem. Serviço de natureza de importação, sem contrapartida prévia).

1.3.4 O volume de CSB é calculado com base na cotação PTAX do Dólar (USD) obtido na data de cotação do orçamento comercial.

1.3.5 O percentual do Fator de Ajuste DEVE SEGUIR A TABELA ABAIXO:

Provedor	Fator de Ajuste
AWS	29,55%
Azure	0%
Google	0%
Huawei	30%
IBM	25%
Oracle	0%
Nuvem de Governo	0%

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.6 O CLIENTE poderá alterar os projetos a qualquer tempo e a seu livre critério, sendo que o valor a ser pago será com base no consumo efetivamente apurado, respeitadas as condições estabelecidas neste anexo. Os projetos estarão discriminados no Relatório Mensal de Prestação de Contas.

1.3.6.1 O Volume de Consumo do Provedor será contabilizado a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro Multicloud - Cloud Services Brokerage	CSB	16.137.642,96	R$ 1,77	R$ 28.563.628,03
Serpro Multicloud - Cloud Architecture Design	Hora	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Migration Management	Hora	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Engineering and Automation	Hora	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services	Hora	4.992	R$ 1.297,00	R$ 6.474.624,00

1.3.7 Cloud Services Management:

1.3.7.1 O modelo de comercialização é oferecido em forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado). A apuração do valor a ser faturado SERÁ FEITA DE ACORDO COM OS PLANOS OFERECIDOS.

1.3.7.2 A cobrança do serviço em cada plano será feita por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento. Nunca os dois itens são faturados ao mesmo tempo, ou seja, ou se cobra por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento, CONFORME DETALHADO NA TABELA ABAIXO.

1.3.7.3 Um projeto gerenciado corresponde à cada habilitação do serviço por provedor.

1.3.7.4 Caso o CSM seja superior às faixas que se encaixam no Projeto Gerenciado, será cobrado pelo item de Esforço de Gerenciamento, conforme a seguinte fórmula:

Volume de CSM = (vcc * fc * (1-fa)) * (1+ fr)

Valor a ser faturado (R$) = Volume de CSM * Valor do IFA de esforço de gerenciamento por faixa.

1.3.7.4.1 Onde:

1.3.7.4.1.1 vcc (Volume de Consumo na Console): é o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.7.4.1.2 fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

1.3.7.4.1.3 fr (Fator de Regulação): corresponde às condições financeiras estabelecidas por cada provedor para provimento de suporte técnico. O Fator de Regulação máximo é limitado a 150%. Para a Nuvem de Governo não existe Fator de Regulação.

1.3.7.4.1.4 Esforço de gerenciamento por faixa: corresponde ao preço unitário a ser pago pela faixa de consumo. Para encontrar o valor unitário, de posse do Volume de CSM , busca-se a faixa correspondente a ele e seu respectivo valor dentro do plano contratado. Esse valor é o que deve ser usado na fórmula acima (esforço de gerenciamento por faixa).

1.3.7.5 Caso o Volume de CSM seja menor que o valor unitário do projeto gerenciado do plano contratado, o valor a ser cobrado será a unidade do projeto gerenciado. Caso contrário, o valor a ser cobrado será o resultado da multiplicação citada no item anterior.

1.3.7.6 Para efeito de cálculo do Volume de CSM, as condições especiais obtidas em contrapartida da parceria serão limitadas a 60%, ou seja, caso o percentual dessas condições especiais no Volume de CSB seja maior que 60%, o Volume de CSB para uso no cálculo do Volume de CSM deverá ser recalculado com limite de 60% em cima do Volume de Consumo Bruto.

1.3.7.7 Plano Básico

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Projeto gerenciado	Unidade	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Esforço de Gerenciamento - a partir de 30.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00

1.3.7.8 Plano Intermediário

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 30.000 até 200.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 200.001 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - a partir de 1.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00

1.3.7.9 Plano Avançado

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 40.000 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 1.000.001 até 2.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 2.000.001 até 3.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 3.000.001 até 4.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - a partir de 4.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00

1.3.7.10 Cloud Connect

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Cloud Connect – 500 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Cloud Connect – 1000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Cloud Connect – 2000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Cloud Connect – 3000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Cloud Connect – 5000 Mbps	Valor Mensal	48	R$ 43.076,57	R$ 2.067.675,36
Cloud Connect – 10000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.

CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Cloud Connect – 20000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Circuito - Ultima Milha Dedicado (mbps)	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00

MINUTA

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.

CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

1 INFORMAÇÕES GERAIS:

CNPJ:	00.530.279/0001-15
Razão Social:	Senado Federal
Endereço Completo:	Praça dos Três Poderes - Brasília DF
CEP:	70165-900
Inscrição Municipal:	
Inscrição Estadual*:	

***Preencher caso exista**

2 REPRESENTANTES LEGAIS:

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	<Duplo clique para preencher>
CPF:	
Cargo:	
Designação:	
Endereço Eletrônico:	
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)*	
Nome Completo*:	<Duplo clique para preencher>
CPF*:	
Cargo*:	
Designação*:	
Endereço Eletrônico*:	

***Preencher caso seja aplicável**

3 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

RESPONSÁVEL FINANCEIRO	
Nome Completo:	
CPF:	
Telefone:	
Endereço Eletrônico:	
RESPONSÁVEL TÉCNICO	
Nome Completo:	
CPF:	
Telefone:	
Endereço Eletrônico:	

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	DANIEL SILVA ANTONELLI
Cargo:	Superintendente De Negócios Com Clientes De Negócios Estratégicos
CPF:	
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	ERMES FERREIRA COSTA NETO
Cargo:	Diretor De Negócios Governamentais
CPF:	

MINUTA

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

ANEXO - INFORMAÇÕES GLOBAIS DO CONTRATO

Número do Contrato do Cliente*:	
Vigência:	24 (vinte e quatro) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses
Valor Total do Contrato:	R$ 37.105.927,39
Valor Total do Contrato por Extenso:	trinta e sete milhões cento e cinco mil novecentos e vinte e sete reais e trinta e nove centavos
Processo Administrativo de Contratação:	<Duplo clique para preencher>
Dados da Dotação Orçamentária:	<Duplo clique para preencher>
Regime de Execução:	O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.
IDENTIFICAÇÃO DAS TESTEMUNHAS	
Nome da Primeira Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
CPF da Primeira Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
Nome da Segunda Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
CPF da Segunda Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
LOCAL E DATA DE ASSINATURA	
Local de Assinatura (Cidade/UF):	<Duplo clique para preencher>
Data de Assinatura:	26 de março de 2026

***Opcional**

MINUTA

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: DA2A89C00076410B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Editais

Ato que autoriza a Contratação Direta nº 308/2024

Última atualização 26/12/2024

Local: Brasília/DF **Órgão:** TRIBUNAL DE JUSTICA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITORIOS

Unidade compradora: 100001 - TRIBUNAL DE JUSTICA DO DISTRITO FEDERAL

Modalidade da contratação: Dispensa **Amparo legal:** Lei 14.133/2021, Art. 75, IX

Tipo: Ato que autoriza a Contratação Direta **Modo de disputa:** Não se aplica **Registro de preço:** Não

Fonte orçamentária: Não informada

Data de divulgação no PNCP: 26/12/2024 **Situação:** Divulgada no PNCP

Id contratação PNCP: 00531954000120-1-000124/2024 **Fonte:** Compras.gov.br

Portal Nacional de Contratações Públicas Entrar

CONTRATAÇÃO DO SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM DO SERPRO MULTICLOUD, SOB O MODELO DE INTEGRADOR (CLOUD BROKER) DE MULTI-NUVEM, PARA UTILIZAÇÃO PELO TJDFT PELO PERÍODO DE 30 MESES.

VALOR TOTAL ESTIMADO DA COMPRA

R$ 39.876.403,10

VALOR TOTAL HOMOLOGADO DA COMPRA

R$ 39.876.403,10

Itens | Arquivos | Contratos/Empenhos | Histórico

Número	Descrição	Quantidade	Valor unitário estimado
1	Infraestrutura como servico - iaas Serpro Multicloud - Cloud Services Brokerage	1	R$ 35.893.135,10
2	Software como Servico - Saas Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services	2400	R$ 1.297,00
3	Plataforma como Servico - Paas Cloud Connect – 1000 Mbps	60	R$ 14.507,80

Exibir: 5 | 1-3 de 3 itens | Página: 1

Voltar

PORTAL NACIONAL DE CONTRATAÇÕES PÚBLICAS

Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel diploma.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados a compor o aludido comitê.

A adequação, fidedignidade e corretude das informações e dos arquivos relativos às contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

https://portaldeservicos.gestao.gov.br

0800 978 9001

AGRADECIMENTO AOS PARCEIROS

BID Banco Interamericano de Desenvolvimento

Enap Escola Nacional de Administração Pública

Serpro

SEBRAE

Texto destinado a exibição de informações relacionadas à **licença de uso**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Ato que autoriza a Contratação Direta nº 308/2024

Última atualização 26/12/2024

Local: Brasília/DF **Órgão:** TRIBUNAL DE JUSTICA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITORIOS

Unidade compradora: 100001 - TRIBUNAL DE JUSTICA DO DISTRITO FEDERAL

Modalidade da contratação: Dispensa **Amparo legal:** Lei 14.133/2021, Art. 75, IX

Tipo: Ato que autoriza a Contratação Direta **Modo de disputa:** Não se aplica **Registro de preço:** Não

Fonte orçamentária: Não informada

Data de divulgação no PNCP: 26/12/2024 **Situação:** Divulgada no PNCP

Id contratação PNCP: 00531954000120-1-000124/2024 **Fonte:** Compras.gov.br

Objeto:

CONTRATAÇÃO DO SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM DO SERPRO MULTICLOUD, SOB O MODELO DE INTEGRADOR (CLOUD BROKER) DE MULTI-NUVEM, PARA UTILIZAÇÃO PELO TJDFT PELO PERÍODO DE 30 MESES.

VALOR TOTAL ESTIMADO DA COMPRA

R$ 39.876.403,10

VALOR TOTAL HOMOLOGADO DA COMPRA

R$ 39.876.403,10

Itens Arquivos Contratos/Empenhos Histórico

Número	Data Assinatura	Vigência	Id Contrato PNCP
00261	23/12/2024	23/12/2024 a 23/06/2027	00531954000120-2-000155/2024

Exibir: 10 | 1-1 de 1 itens | Página: 1

Voltar

PORTAL NACIONAL DE CONTRATAÇÕES PÚBLICAS

Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel diploma.

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados a compor o aludido comitê.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

A adequação, fidedignidade e corretude das informações e dos arquivos relativos às contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

https://portaldeservicos.gestao.gov.br

0800 978 9001

AGRADECIMENTO AOS PARCEIROS

BID Banco Interamericano de Desenvolvimento

Enap Escola Nacional de Administração Pública

Serpro

SEBRAE

Texto destinado a exibição de informações relacionadas à **licença de uso.**

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

CONTRATO DE ADESÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O CLIENTE e seus representantes, devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE", e o SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO, empresa pública federal com sede no SGAN, Quadra 601, Módulo V, Brasília/DF, CEP 70836-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado SERPRO, tendo seus representantes legais devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO", conjuntamente denominados PARTES, resolvem celebrar o presente contrato, que se regerá pelas disposições das Leis nº 14.133/2021 e 10.406/2002 e suas atualizações e de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

1 DO OBJETO E DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1 O presente contrato tem por finalidade a prestação dos serviços técnicos especializados descritos no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.

2 DA VINCULAÇÃO

2.1 Este contrato integra o processo administrativo do CLIENTE nº 0026217/2023.

2.2 O presente contrato deverá ser interpretado em sua completude, incluindo-se os seus anexos.

2.3 A execução deste contrato será regulada pelas suas cláusulas e condições, pelos dispositivos da Lei nº 14.133/2021, pelos preceitos de Direito Público, sendo aplicadas, subsidiariamente, os preceitos da Teoria Geral dos Contratos, o princípio da boa-fé objetiva e as disposições de Direito Privado.

3 DA FUNDAMENTAÇÃO

3.1 Esse contrato é celebrado por dispensa de licitação, com base no disposto no inc. IX, art. 75, da Lei nº 14.133/2021.

4 DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 Este serviço é classificável como de natureza de prestação continuada.

5 DO REGIME DE EXECUÇÃO

5.1 O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.

6 DAS OBRIGAÇÕES

6.1 São obrigações do CLIENTE:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.1.1 Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados, conforme especificação detalhada no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

6.1.2 Solicitar formalmente, por meio dos canais de comunicação descritos no anexo “Descrição dos Serviços”, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério do SERPRO a sua aceitação.

6.1.3 Informar e manter operantes os seus dados de contato registrados neste contrato, bem como comunicar tempestivamente ao SERPRO as atualizações dessas informações.

6.1.4 Efetuar o correto pagamento dos serviços prestados dentro dos prazos especificados neste contrato.

6.1.5 Não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços que compõem o objeto deste contrato, excetuando-se as situações devidamente justificadas nas quais o armazenamento ou reprodução dos referidos dados e informações sejam necessários para o exercício das atividades do CLIENTE, bem como quando o armazenamento ou reprodução dos dados e informações forem realizados por exigências legais, informando individual e detalhadamente ao SERPRO sobre cada ocorrência excepcional.

6.1.6 Não utilizar os serviços e os dados obtidos para finalidade ou forma distinta da qual foram concebidos e fornecidos ou para a prática de atos considerados ilegais, abusivos e/ou contrários aos princípios norteadores do Código de Ética do SERPRO.

6.1.6.1 Em casos de suspeita das práticas descritas acima, os serviços poderão ser suspensos, com a consequente comunicação do ocorrido às autoridades competentes e, em eventual confirmação, o SERPRO poderá rescindir o presente contrato e iniciar o processo de apuração de responsabilidade do agente que tenha dado causa a estas práticas.

6.2 São obrigações do SERPRO:

6.2.1 Prestar os serviços de acordo com o presente contrato, desde que o CLIENTE tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados.

6.2.2 Enviar, por meio eletrônico, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Guias de Pagamento (boletos) correspondentes ao serviço prestado. Estes documentos também estarão disponíveis para o CLIENTE na Área do Cliente disponibilizada pelo SERPRO.

6.2.3 Manter suas condições de habilitação durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pelo CLIENTE por meio de consultas aos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública Federal.

6.2.4 Comunicar, formalmente, ao CLIENTE qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E05149100764 11E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

7 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

7.1 As condições relativas à propriedade intelectual da solução estão dispostas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

8 DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

8.1 As PARTES se comprometem a manter sob estrita confidencialidade toda e qualquer informação trocada entre si em relação à presente prestação de serviços, bem como toda e qualquer informação ou documento dela derivado, sem prejuízo de qualquer outra proteção assegurada às PARTES pelo ordenamento jurídico.

8.2 Sobre a confidencialidade e a não divulgação de informações, fica estabelecido que:

8.2.1 Todas as informações e os conhecimentos aportados pelas PARTES para a execução do objeto deste contrato são tratadas como confidenciais, assim como todos os seus resultados.

8.2.2 A confidencialidade implica a obrigação de não divulgar ou repassar informações e conhecimentos a terceiros não envolvidos nesta relação contratual, sem autorização expressa, por escrito, dos seus detentores.

8.2.3 Não são tratadas como conhecimentos e informações confidenciais as informações que forem comprovadamente conhecidas por outra fonte, de forma legal e legítima, independentemente da iniciativa das PARTES no contexto deste contrato.

8.2.4 Qualquer exceção à confidencialidade só será possível caso prevista neste contrato ou com a anuência prévia e por escrito das PARTES em disponibilizar a terceiros determinada informação. As PARTES concordam com a disponibilização de informações confidenciais a terceiros nos casos em que tal disponibilização se mostre necessária para o cumprimento de exigências legais.

8.2.5 Para os fins do presente contrato, a expressão “Informação Confidencial” significa toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada (seja por escrito, de forma eletrônica ou por qualquer outra forma) pelas PARTES entre si, seus representantes legais, administradores, diretores, sócios, empregados, consultores ou contratados (em conjunto, doravante designados “REPRESENTANTES”) no âmbito deste contrato.

8.2.6 Todas as anotações, análises, compilações, estudos e quaisquer outros documentos elaborados pelas PARTES ou por seus REPRESENTANTES com base nas informações descritas no item anterior serão também considerados “Informação Confidencial” para os fins do presente contrato.

8.3 A informação que vier a ser revelada, fornecida ou comunicada verbalmente entre as PARTES deverá integrar ata lavrada por qualquer dos seus representantes para que possa constituir objeto mensurável e dotado de rastreabilidade para efeito da confidencialidade ora pactuada.

8.4 O descumprimento desta cláusula por qualquer das PARTES poderá ensejar a responsabilização de quem lhe der causa, nos termos da lei, inclusive em relação aos eventuais danos causados à parte contrária ou a terceiros.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E05149100764 11E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

8.4.1 Sem prejuízo de eventuais sanções aplicáveis nas esferas cível e administrativa, a conduta que represente violação a essa cláusula pode vir a ser enquadrada no crime de concorrência desleal previsto no art. 195, inc. XI, da Lei nº 9.279/1996.

8.4.2 O dever de confidencialidade estabelecido nesse contrato inclui a necessidade de observância da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

8.5 A responsabilidade por danos causados às PARTES ou a terceiros por eventual vazamento de dados ou outro tratamento de dados inadequado ou ilícito, será direcionada a quem comprovadamente tenha dado causa, por sua ação, omissão, ou sob sua responsabilidade.

8.6 O SERPRO não será responsabilizado por quaisquer prejuízos causados por eventuais erros, fraudes ou má qualidade dos dados compartilhados, bem como pelo uso indevido por terceiros das ferramentas que compõem a solução.

9 DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

9.1 Conforme dispõe o art. 117 da Lei nº 14.133/2021, o CLIENTE designará formalmente os representantes da Administração (Gestor e Fiscais) que serão responsáveis pelo acompanhamento e pela fiscalização da execução do contrato e realizarão a alocação dos recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento deste contrato.

10 DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1 Os locais de prestação dos serviços estão especificados no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

10.2 Para a correta tributação, as notas fiscais deverão ser emitidas com o CNPJ do estabelecimento do SERPRO onde os serviços forem prestados.

11 DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

11.1 O valor estimado deste contrato para seu período de vigência é de R$ 39.876.403,10 (trinta e nove milhões, oitocentos e setenta e seis mil e quatrocentos e três reais e dez centavos).

11.2 Os preços já incluem a tributação necessária para a prestação dos serviços, conforme a legislação tributária vigente.

11.3 Os itens faturáveis, a forma de cálculo e o detalhamento dos valores a serem pagos mensalmente pelo CLIENTE estão descritos no anexo “Relatório Consolidado de Preços e Volumes” deste contrato.

11.4 Para efeito de pagamento, o SERPRO cobrará um valor mensal, que será calculado com base no volume consumido pelo CLIENTE no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado.

11.5 Caberá ao CLIENTE indicar e manter atualizadas todas as informações necessárias para envio eletrônico (por e-mail) da nota fiscal e dos boletos de pagamento correspondentes aos serviços prestados.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

11.6 Desde o primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pelo SERPRO para o e-mail informado pelo CLIENTE no anexo “IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE deste contrato.

11.6.1 No referido e-mail constarão as informações necessárias para que o CLIENTE acesse e se cadastre no portal.

11.7 O não recebimento pelo CLIENTE, por correspondência eletrônica, dos documentos de cobrança mensais não o isentará de efetuar o pagamento dos valores devidos até a data de vencimento. Neste caso, o CLIENTE deverá acessar os documentos necessários para o pagamento no portal Área do Cliente.

11.8 Nas notas fiscais emitidas o nome do CLIENTE terá a mesma descrição adotada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ da Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB do Ministério da Economia – ME.

11.9 O pagamento das faturas/boletos deverá ser realizado pelo CLIENTE no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal pelo SERPRO. A nota fiscal será emitida até o último dia útil do mês de referência.

11.10 O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação/utilização do serviço.

11.11 O valor mensal será atestado definitivamente em até 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento ou da disponibilização da documentação correspondente à prestação do serviço.

11.11.1 Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do CLIENTE, o SERPRO emitirá, automaticamente, as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

12 DO ATRASO NO PAGAMENTO

12.1 Não ocorrendo o pagamento pelo CLIENTE dentro do prazo estipulado neste contrato, o valor devido será acrescido de encargos, que contemplam:

12.1.1 Multa de 1% (um por cento); e

12.1.2 Juros de mora (pro rata die) de 0,5% (meio por cento) ao mês sobre o valor faturado a partir da data do vencimento.

12.2 O atraso no pagamento, quando igual ou superior a 60 (sessenta) dias, permite a suspensão imediata dos serviços prestados pelo SERPRO, hipótese em que o CLIENTE continuará responsável pelo pagamento dos serviços já prestados e dos encargos financeiros deles decorrentes.

13 DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS

13.1 Em conformidade com a legislação tributária aplicável, nos casos em que houver a retenção de tributos, via substituição tributária, caberá ao CLIENTE enviar os comprovantes de recolhimento de tributos para o endereço eletrônico do SERPRO (gestaotributaria@serpro.gov.br) ou encaminhá-los para o seguinte endereço:

Departamento de Gestão Tributária

Superintendência de Controladoria

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SERPRO (Edifício SEDE)

Endereço: SGAN 601 – Módulo V – Asa Norte – Brasília/DF CEP: 70.836-900

14 DA VIGÊNCIA

14.1 O presente contrato vigerá por 30(trinta) meses, contados a partrir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120(cento e vinte) meses, conforme preconizado nos art. 106 e 107 da Lei n. 14.133/2021.

14.1.1 Caso a assinatura seja efetivada por meio de certificação digital ou eletrônica, considerar-se-á como início da vigência a data em que o último signatário assinar.

15 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1 A despesa com a execução deste contrato está programada em dotação orçamentária própria do CLIENTE, prevista no seu orçamento para o exercício corrente, conforme disposto a seguir: classificação funcional programática 02.061.0033.4234.0053 - Apreciação e Julgamento de Causas no Distrito Federal, categoria econômica 3 – Despesas Correntes (PTRES 203999 e 168480), Nota de Empenho 2024NE000803.. Nota de Empenho 2024NE000803.

15.2 Para o caso de eventual execução deste contrato em exercício futuro, a parte da despesa a ser executada em tal exercício será objeto de Termo Aditivo ou Apostilamento com a indicação, por parte do CLIENTE, dos créditos e empenhos para sua cobertura.

16 DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO

16.1 O reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, por meio de reajuste de preços, para órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:

16.1.1 O reajuste dar-se-á por meio da aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do contrato, para CLIENTES integrantes do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP, ou para outros CLIENTES que por fundamento normativo próprio se submetam à mesma sistemática de reajuste.

16.2 O reequilíbrio econômico-financeiro, por meio de reajuste de preços, para órgãos ou entidades não integrantes do SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:

16.2.1 Dar-se-á por meio da aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do Contrato.

16.3 Haja vista que a apuração do IPCA e do ICTI é realizada mensalmente pelo IBGE e IPEA, respectivamente, o que inviabiliza a sua ponderação em proporção diária, a referência do cálculo considerará meses completos a partir do mês da data base.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

16.4 A data base para cálculo do índice da primeira correção monetária será o mês de assinatura do Contrato, considerando-se esta data a do orçamento do Contrato e tomando-se como base a seguinte fórmula:

Ir = (I1 – Io) / Io

R = Vo x Ir

V1 = Vo + R

Onde:

Ir - índice de reajustamento

I1 - índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor (aniversário de 12 (doze) meses a partir da assinatura do Contrato)

Io - índice correspondente à data base do contrato (mês de assinatura do Contrato)

R - valor do reajustamento procurado

V1 - preço final já reajustado

Vo - preço original do Contrato, na data base (valor a ser reajustado)

16.5 No caso de utilização do IPCA, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IBGE, localizado no seguinte endereço:

https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc_ipca/defaultseriesHist.shtm.

16.6 Para o caso de utilização do ICTI, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IPEA, localizado no seguinte endereço: http://www.ipea.gov.br.

16.7 De acordo com o disposto no inciso I do art. 136 da Lei nº 14.133/2021, os reajustes ocorrerão por simples apostilamentos efetuados automaticamente e de ofício, sendo dispensado o prévio requerimento por parte do SERPRO.

16.8 Após efetuado pela autoridade competente da parte CLIENTE, o apostilamento deverá ser enviado ao SERPRO no prazo máximo de 5 dias corridos contados da assinatura do documento.

16.9 De acordo com o art. 2º da Lei nº 10.192/2001, os efeitos do reajuste serão considerados a partir do dia subsequente ao aniversário de vigência do contrato e a aplicação dos demais reajustes respeitarão o intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre suas aplicações.

16.10 O índice de reajuste incidirá sobre cada item faturável discriminado neste Contrato.

16.11 O reequilíbrio por meio de revisão, para todos os Órgãos e Entidades Contratantes, integrantes ou não do SISP:

16.11.1 Dar-se-á em caso de mudanças de caráter extraordinário ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, A base para cálculo da revisão retroagirá até a data do fato que a motivou e deverá ser formalizada por termo aditivo próprio.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E05149100764 11E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

17 DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

17.1 O SERPRO fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto do presente Contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado deste Contrato. Mediante acordo entre as PARTES poderá haver supressão de quantitativos do objeto contratado em percentual superior a 25% do valor inicial atualizado do Contrato.

18 DA RESCISÃO

18.1 Os casos de rescisão contratual obedecerão ao disposto nos artigos 137 a 139 da Lei n. 14.133/2021, e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

18.2 Para formalizar a rescisão contratual, o CLIENTE deverá abrir um acionamento, nos termos previstos neste contrato, por meio dos Canais de Atendimento expostos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

18.3 Nos casos em que a prestação do serviço objeto deste contrato depender de autorização de órgão ou entidade responsável pelos dados e informações, eventual cancelamento da autorização concedida ao SERPRO para esta finalidade ensejará a imediata suspensão dos serviços e o início do procedimento de rescisão deste contrato, não cabendo ao CLIENTE direito a qualquer indenização por parte do SERPRO, seja a que título for.

18.4 Eventual rescisão não representa quitação para os débitos aferidos e não quitados. Em caso de rescisão os serviços serão considerados parcialmente entregues e caberá ao CLIENTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados, conforme as condições estabelecidas nesse contrato.

18.5 Condições específicas de rescisão decorrentes de características próprias do serviço contratado, se existirem, estarão especificadas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

19 DA COMUNICAÇÃO FORMAL

19.1 Será considerada comunicação formal toda e qualquer troca de informações realizada entre as PARTES por meio dos Canais de Atendimento estabelecidos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

19.2 O CLIENTE deverá comunicar as atualizações de seus dados de contato ao SERPRO, sob pena de assumir o risco de não receber comunicações que sejam relacionadas aos serviços deste contrato.

20 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1 Os ônus decorrentes do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas neste instrumento contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, sem prejuízo de eventual responsabilização daquele que der causa ao inadimplemento por perdas e danos perante a parte prejudicada.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

20.2 Eventual aplicação de sanção administrativa deve ser formalmente motivada, assegurado o exercício, de forma prévia, do contraditório e da ampla defesa.

20.3 Na aplicação das sanções a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena e o dano causado à parte prejudicada, observado o princípio da proporcionalidade.

20.3.1 Constituirá:

20.3.1.1 Advertência – Sanção aplicável à ocorrência de inexecução parcial não reiterada.

20.3.1.2 Mora – O recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais.

20.3.1.3 Inexecução parcial – O recebimento parcial, ainda que em atraso, dos serviços contratados para o período de referência.

20.3.1.4 Inexecução total – O não recebimento de todas as parcelas dos serviços contratados.

20.3.2 Por inexecução parcial ou total deste contrato, o SERPRO estará sujeito à aplicação das sanções descritas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021, de forma gradativa e proporcional à gravidade da falta cometida e de eventual dano causado, assegurados o contraditório e a ampla defesa de forma prévia.

20.3.2.1 Em caso de descumprimento total das obrigações, o valor da multa não excederá a 10% (dez por cento) do valor do contrato. Caso haja a aplicação de mais de uma multa por descumprimento parcial das obrigações, a soma dos valores das eventuais multas aplicadas não ultrapassará esse limite.

20.3.2.2 Fica estipulado o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês pro rata die sobre o valor do item inadimplido para os casos de mora (atraso).

20.3.3 Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de:

20.3.3.1 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada.

20.3.3.2 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato para os casos de inexecução total.

20.4 Dentro do mesmo período de referência, para o mesmo item inadimplido, a multa por inexecução total substitui a multa por inexecução parcial e a multa por mora; da mesma forma, a multa por inexecução parcial substitui a multa por mora.

20.5 Os valores devidos pelo SERPRO serão pagos preferencialmente por meio de redução do valor cobrado na fatura do mês seguinte à respectiva aplicação. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, o SERPRO pagará ao CLIENTE por eventual diferença, preferencialmente, por meio de cobrança administrativa.

21 DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709/2018

21.1 As condições relativas à aderência das PARTES à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD estão discriminadas no anexo “Tratamento e Proteção de Dados Pessoais” deste contrato.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E05149100764 11E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

21.2 O CLIENTE deve atentar para o que dispõe a LGPD, com especial destaque para seus princípios, no seu relacionamento com o Titular de Dados Pessoais, inclusive dando-lhe conhecimento sobre a FINALIDADE do uso destas informações pessoais, evitando assim a suspensão contratual do presente contrato.

22 DA LEI ANTICORRUPÇÃO

22.1 As PARTES se comprometem a observar os preceitos legais do ordenamento jurídico brasileiro relacionados ao combate à corrupção, em especial o Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, a Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO, o Programa Corporativo de Integridade do SERPRO, a Lei nº 12.846/2013 e o seu Decreto nº 11.129/2022 e, no que forem aplicáveis, os tratados internacionais ratificados e promulgados no Decreto nº 3.678/2000, Decreto nº 4.410/2002 e o Decreto nº 5.687/2006.

22.2 O SERPRO (i) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que estão autorizadas a atuar em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013; (ii) se obriga a tomar todas as providências para fazer com que os seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei nº 12.846/2013; (iii) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente do Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, da Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO e do Programa Corporativo de Integridade do SERPRO.

22.2.1 O SERPRO, no desempenho das atividades objeto deste CONTRATO, se compromete perante a CLIENTE a não praticar os atos descritos no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

22.2.2 O descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do SERPRO poderá ensejar a instauração de apuração de responsabilidade de seus agentes com a aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação judicial, nos termos do art. 18, da Lei nº 12.846/2013.

22.2.3 O SERPRO se compromete a conduzir os seus negócios e práticas comerciais de forma ética e íntegra, em conformidade com os preceitos legais vigentes no país.

23 DA MATRIZ DE RISCOS

23.1 Em observância ao disposto no inciso XXVII do art. 6º da Lei nº 14.133/2021, as PARTES, declaram que a presente contratação não apresenta eventos supervenientes impactantes no equilíbrio econômico-financeiro que justifiquem ou fundamentem a elaboração de Matriz de Riscos para o contrato.

24 DOS CASOS OMISSOS

24.1 Os casos omissos serão decididos pelas PARTES, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, normas e princípios gerais dos contratos.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

25 DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

25.1 Aplicam-se às PARTES as regras para solução de controvérsias de natureza jurídica destinadas à Administração Pública, em especial quanto à submissão dessas, em sede administrativa, à Câmara de Mediação e Conciliação competente.

26 DO FORO

26.1 É eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

27 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

27.1 As PARTES reconhecem que a contratação por meios eletrônicos, tecnológicos e digitais é válida, exequível e plenamente eficaz, ainda que estabelecida com assinatura eletrônica, digital ou certificação fora dos padrões ICP-Brasil, conforme MP nº 2.200-2 de 2001 ou outra legislação de âmbito federal que venha a substituí-la.

27.2 Considera-se que a celebração do presente contrato ocorreu na data da sua última assinatura ou do seu último aceite.

28 DA PUBLICAÇÃO

28.1 Caberá ao CLIENTE providenciar às suas expensas, a publicação resumida deste instrumento e dos respectivos aditamentos de que trata o art. 174 e o §2º do art. 175 da Lei n. 14.133/2021.

Ajustadas as condições estabelecidas, as PARTES assinam abaixo consolidando os termos deste contrato.

Brasília, DF, 23 de dezembro de 2024



ALEXANDRE GONCALVES DE AMORIM
Diretor-Presidente e Diretor de Negócios Governos e Mercados
SERPRO



THIAGO DELMONTE DE BAERE
Superintendente de Relacionamento com Clientes
SERPRO



WALDIR LEONCIO CORDEIRO LOPES JUNIOR
CLIENTE

<Duplo clique para preencher>
CLIENTE (Opcional)

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Testemunha Nome: <nome 1a testemunha> CPF: <CPF 1a testemunha>	Testemunha Nome: <nome 2a testemunha> CPF: <CPF 2a testemunha>

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SERPRO

ANEXO – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Parecer jurídico de aprovação da Minuta: 0844/2023

1 DEFINIÇÕES BÁSICAS

1.1 Partes: Todas as Pessoas Jurídicas diretamente envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.

1.2 Cliente: Pessoa Jurídica e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.

1.3 Loja SERPRO: Website de venda dos produtos e serviços SERPRO, acessível pelo endereço eletrônico: https://loja.serpro.gov.br.

1.4 Central de Ajuda: Website de informações e suporte pós-venda, acessível pelo endereço: https://centraldeajuda.serpro.gov.br.

1.5 Área do Cliente: Canal eletrônico disponibilizado ao cliente por meio de login e senha, com acesso a informações restritas relativas ao contrato e questões financeiras, através do endereço: https://cliente.serpro.gov.br.

1.6 TAM (do inglês, Technical Account Manager, ou Gestor Técnico de Contas): Pessoa ou grupo especialista que auxilia a gestão do CLIENTE sobre os serviços em nuvem - pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CLIENTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.

1.7 DevOps: “Por definição, DevOps descreve um processo de desenvolvimento de software e uma mudança de cultura organizacional que acelera a entrega de software de alta qualidade, automatizando e integrando os esforços das equipes de desenvolvimento e operações de TI - dois grupos que tradicionalmente atuavam separadamente ou em silos”. Adaptado de:

https://www.ibm.com/cloud/learn/devops-a-complete-guide

1.8 Cloud Computing: Modelo de computação em que os recursos (redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços) são disponibilizados como serviços usando tecnologias de Internet. A cobrança dos serviços preferencialmente é feita com base no efetivo consumo dos recursos e possuem características de flexibilidade e elasticidade em tempo real.

1.9 Corretor de nuvem (Cloud Broker): É uma entidade que gerencia o uso, desempenho e entrega de serviços em nuvem e também negocia relacionamentos entre provedores e consumidores em nuvem.

1.10 Projeto: É a unidade de agrupamento/alocação para atendimento às demandas do CLIENTE, considerado cada sistema/aplicação ou um conjunto integrado de recursos de uma arquitetura técnica, que compõe uma única solução ou empreendimento, delimitando o escopo de atuação. Um projeto serve como unidade de gerenciamento/gestão e pode ser um ambiente inteiro, uma aplicação ou um conjunto de aplicações. O CLIENTE define o escopo do projeto dentro de seu contexto.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.11 Evento Crítico: Mudanças de alta complexidade realizadas em ambientes de TIC, tais como eventos de migração de workloads, implantação de novos projetos, atualização tecnológica ou mudanças de infraestrutura de ambientes em nuvem.

1.12 MVP: Produto mínimo viável (em inglês, Minimum Viable Product – MVP) é a versão mais simples de um produto que pode ser disponibilizada para a validação de um pequeno conjunto de hipóteses sobre um negócio. (Caroli, Paulo. Direto ao ponto. 1.ed. 2015. São Paulo: Casa do código, 2015).

1.13 Sprint: Intervalo de tempo, não superior a um mês, no qual uma entrega planejada é realizada. Adaptado de:

https://www.scrum.org/resources/what-is-a-sprint-in-scrum

1.14 Backlog: Lista das tarefas necessárias que precisam ser feitas para a entrega.

1.15 Workload: “No contexto de uma adoção de nuvem, uma workload é uma coleção de ativos de TI (servidores, VMs, aplicativos, dados ou dispositivos) que, coletivamente, dá suporte a um ou mais processos definidos. As workloads também podem depender de outros ativos compartilhados ou plataformas maiores, no entanto, uma workload deve ter limites definidos em relação aos ativos dependentes e aos processos que dependem dela. Muitas vezes, as workloads podem ser visualizadas monitorando o tráfego de rede entre os ativos de TI.”. Adaptado de:

https://docs.microsoft.com/en-us/azure/cloud-adoption-framework/plan/workloads

2 DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

2.1 SERPRO Multicloud é um conjunto organizado de serviços profissionais relacionados entre si e especializados em cloud, pensados para facilitar a jornada e o sucesso da transformação digital do Estado brasileiro, permitindo que o gestor público de TI faça escolhas inteligentes e tecnicamente embasadas, possibilitando a rápida e segura adoção das tecnologias de cloud.

2.2 A solução disponibiliza, através de pacotes de serviços que podem ser contratados de forma opcional, especialistas de alto nível em cloud e com expertise em negócios de governo, desde a avaliação de maturidade, passando pelo aconselhamento na seleção dos projetos, no comparativo para escolha do provedor mais adequado e amparo legal para justificativa de contratação, além da elaboração da arquitetura de soluções, do planejamento e execução da migração ou implantação de workloads na nuvem, da sustentação de aplicações e até da avaliação sistemática para otimização de ambiente e gestão econômica, com foco no sucesso do resultado esperado.

2.3 A oferta integrada de serviços possibilita ao CLIENTE acelerar a expansão dos serviços com níveis elevados de qualidade, segurança, confiabilidade, flexibilidade e a custos otimizados.

2.4 Através do SERPRO Multicloud, o CLIENTE terá acesso ao acervo de softwares disponibilizados pelos provedores em suas lojas de Marketplace, podendo pesquisar, gerenciar e instanciar produtos de softwares que se integram e complementam o ambiente de nuvem do provedor.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E05149100764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.5 Ao realizar a contratação do serviço, o gestor público terá acesso - por demanda e independente da localização - ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis e de alta performance disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem do provedor SERPRO, através de portal web. O portal web se trata da console dos provedores, disponível via web, 24 horas por dia, 7 dias por semana, que possibilita a seleção de recursos e ofertas dos provedores parceiros.

2.6 Por meio deste contrato, o gestor público tem a liberdade de escolha dentre os melhores recursos de cada provedor e continua sendo o gestor da solução, podendo delegar algumas atividades ao SERPRO, por meio da contratação dos serviços opcionais deste contrato.

3 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 O atendimento às demandas do CLIENTE será feito por projeto.

3.2 A solução SERPRO Multicloud contempla os seguintes serviços profissionais:

3.2.1 Cloud Services Brokerage

3.2.1.1 Serviço profissional de corretagem de serviços em nuvem e de disponibilização e operação da plataforma multinuvem, visando gerenciar o uso, o desempenho e a entrega, assim como os relacionamentos entre provedores e consumidores destes serviços (em nuvem).

3.2.1.2 O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados nem pela disponibilidade da aplicação hospedada em quaisquer nuvens dos parceiros do SERPRO Multicloud.

3.2.1.3 O que faz?

3.2.1.3.1 Um corretor para serviços na nuvem que possui visão sistêmica em TI, domina as funcionalidades e características dos provedores parceiros, orienta sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem, ajuda o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem e provedores mais adequados para cada projeto, facilita o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço fiscal e tributário entre os provedores parceiros e as organizações públicas ao longo da jornada da cloud e gerencia o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

3.2.1.3.2 O SERPRO oferece também, como serviço adicional (com item faturável específico), uma conexão física dedicada com cada provedor parceiro habilitado, com túnel criptografado para a transferência de dados. Essa conexão pode ser ativada para os clientes das soluções da Rede SERPRO e toda a gestão operacional e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

3.2.1.3.3 Quando identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o CLIENTE poderá receber recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, podendo, opcionalmente, solicitar ajuda na implementação através de demanda solicitando o serviço consultivo

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E05149100764 11E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Cloud Generic Professional Services. No plano avançado do Cloud Services Management, o CLIENTE dispõe de um serviço completo de gestão de contas.

3.2.1.4 Como funciona?

3.2.1.4.1 O CLIENTE terá acesso, por demanda e independente da localização, ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem on premises (provedor SERPRO).

3.2.1.4.2 O CLIENTE escolhe o provedor mais adequado para atender suas necessidades e realiza então o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação sobre os quais pode instalar e executar softwares em geral. O serviço de corretagem pode ser solicitado a qualquer tempo. Entretanto, para realizar qualquer mudança no ambiente, é necessário ter uma arquitetura de solução e planejar a mudança. No caso de não dispor de uma arquitetura de solução, poderá abrir demanda para esse serviço (Cloud Architecture Design). As mudanças de ambiente poderão ser tratadas demandando o serviço Cloud Migration Management.

3.2.1.4.3 Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. O acompanhamento do uso de recursos poderá ser feito pelo portal web (console do provedor), e, de acordo com as funcionalidades do portal de cada provedor, o consumo pode ser configurado para o limite de volume estimado em contrato. Alertas automáticos podem ser enviados para acompanhamento de possível extrapolação. A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO mediante a demanda dos serviços opcionais, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas, gerenciamento de custos e opções sobre uma eventual migração para a nuvem e sobre a privacidade e segurança dos dados da sociedade.

3.2.1.4.4 Para novas aplicações, o ideal é que o time DevOps, por meio da contratação do serviço Cloud Engineering and Automation, participe desde o início do projeto, a fim de garantir o uso otimizado dos recursos computacionais. Esse serviço também exige a abertura de demanda específica por parte do CLIENTE.

3.2.1.5 Entregas do Cloud Services Brokerage:

3.2.1.5.1 Catálogo de ofertas de serviços em nuvem:

3.2.1.5.1.1 O CLIENTE terá acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros.

3.2.1.5.2 Recomendações para otimização de consumo

3.2.1.5.2.1 Sempre que identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o cliente poderá receber do SERPRO recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, enviadas pela equipe de Gestão Técnica de Contas (equipe TAM – Technical Account Management). Com a contratação do Multicloud, os clientes receberão apoio e orientação dessa equipe, que, por meio de análises de consumo e

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E05149100764 11E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

otimização, pode propor melhorias, recomendações de melhor utilização do ambiente, oferecer insights de tendências, além de fornecer outras informações que auxiliem o cliente a maximizar a eficiência financeira do ambiente.

3.2.1.5.3 Corretagem customizada

3.2.1.5.3.1 Orçamentação técnica e análises comparativas podem ser solicitadas a qualquer momento pelo cliente durante a vigência do contrato.

3.2.1.5.4 Suporte de atendimento unificado

3.2.1.5.4.1 Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. Todo atendimento de suporte será realizado em língua portuguesa.

3.2.1.5.5 Gestão Técnica de Contas (Equipe TAM)

3.2.1.5.5.1 O serviço de gestão técnica de contas é um atendimento especializado que auxilia o cliente fornecendo orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis, a fim de auxiliar o cliente no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO. Seu objetivo é facilitar a gestão contratual pelo cliente por meio do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de orçamento e monitoramento de consumo.

3.2.1.5.6 Conectividade

3.2.1.5.6.1 O acesso aos serviços em nuvem poderá ser feito via internet ou por conexão física dedicada (SERPRO Cloud Connect), com túnel criptografado para tráfego de dados. Esta última oferta possui item faturável específico e é exclusiva para clientes contratantes de serviços adicionais da Rede SERPRO especificados em estudo de viabilidade e avaliação técnica.

3.2.1.5.7 Marketplace

3.2.1.5.7.1 O marketplace é uma loja online de operação e curadoria mantida pelo provedor de nuvem, que disponibiliza acesso a um amplo acervo digital de soluções, que se integram ou complementam os serviços de nuvem do provedor.

3.2.1.5.7.2 No marketplace, o CLIENTE poderá encontrar, implantar e gerenciar diversas soluções em seu ambiente de nuvem. Na página de cada solução disponível no marketplace do provedor, o CLIENTE poderá obter informações sobre o descritivo do produto de software, o modelo de suporte e as condições de uso definidas pelo fabricante.

3.2.1.5.7.3 No contexto do Cloud Service Brokerage, o SERPRO disponibiliza ao CLIENTE a plataforma para acesso ao marketplace dos provedores e realiza a intermediação financeira de cobrança e de pagamento ao provedor pelo uso das soluções obtidas na loja online. O Serpro, inclusive, está apto para apoiar as negociações com o fornecedor para disponibilização de uma oferta mais competitiva. E quando houver esse interesse por parte do CLIENTE, ele deve abrir uma solicitação ao SERPRO para solicitar esse apoio.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E05149100764 11E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.1.5.7.3.1 Observação: o SERPRO não oferece nenhum tipo de garantia sobre os produtos obtidos nos marketplaces dos provedores. Dessa forma, cabe ao CLIENTE a total responsabilidade sobre esses itens adquiridos na loja online, assim como sobre os riscos oriundos da utilização do que for contratado e possíveis impactos sobre o ambiente produtivo.

3.2.1.5.7.4 Caberá ao CLIENTE:

3.2.1.5.7.4.1 Analisar o descritivo do produto de software, os termos de uso e o modelo de suporte disponibilizado pelo fabricante.

3.2.1.5.7.4.2 Solicitar ao SERPRO o orçamento para uso do produto de software.

3.2.1.5.7.4.3 Responsabilizar-se pelo produto ou serviço contratado via marketplace, inclusive encarregando-se de contactar o fornecedor responsável pelo produto ou serviço adquirido caso este venha a apresentar problemas.

3.2.1.5.7.4.4 Responsabilizar-se pelos custos adicionais gerados em nível de infraestrutura assim como pelo uso das licenças.

3.2.2 Cloud Architecture Design

3.2.2.1 Serviço profissional que visa planejar e desenhar arquiteturas para soluções em nuvem, observando fatores como resiliência, agilidade e segurança, com adoção das melhores práticas de TI, baseadas nos serviços e tecnologias disponíveis no portfólio SERPRO Multicloud e de acordo com os objetivos definidos para cada projeto do CLIENTE.

3.2.2.2 O que faz?

3.2.2.2.1 O Cloud Architecture Design define, em conjunto com o CLIENTE, a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas, baseando-se em técnica, preço e característica de cada provedor de serviço em nuvem. Também ajuda os clientes a identificar e usar, nas soluções em nuvem dos parceiros, o conjunto de componentes mais indicados. No tocante às necessidades técnicas, apoia o CLIENTE com serviços especializados no planejamento da solução de seus projetos em nuvem. O Serviço tem como principais características:

3.2.2.2.1.1 Identificar as interações entre soluções distintas;

3.2.2.2.1.2 Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

3.2.2.2.1.3 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do CLIENTE;

3.2.2.2.1.4 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

3.2.2.2.1.5 Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

3.2.2.2.1.6 Mensurar os custos da arquitetura proposta.

3.2.2.3 Como funciona?

3.2.2.3.1 Antes de planejar a arquitetura dos serviços em nuvem, identifica-se junto ao CLIENTE quais as suas necessidades, quer seja migração de ambientes

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

existentes, criação de ambientes para uma nova necessidade de negócio ou mudanças em ambientes na nuvem.

3.2.2.3.2 Uma vez identificadas as necessidades da infraestrutura atual, são elaboradas propostas de solução e orçamento baseadas nos requisitos elencados.

3.2.2.3.3 Será elaborado um relatório exclusivamente baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, custos, entre outros) considerando os requisitos identificados no item 3.2.2.3.1.

3.2.2.3.4 Não haverá indicação de determinado provedor, cabendo ao CLIENTE escolher conforme os critérios apresentados.

3.2.2.4 O que entrega?

3.2.2.4.1 Esse serviço entrega o desenho da arquitetura de solução e os cenários comparativos técnicos entre provedores de serviço em nuvem, para cada projeto. Essa entrega é feita na forma de documentação.

3.2.3 Cloud Migration Management

3.2.3.1 Um serviço profissional que visa realizar a gerência de eventos críticos para se chegar a um ambiente migrado e estabilizado, conforme requisitos estabelecidos. Essa gerência é realizada por equipes qualificadas em tecnologia de cloud, com maturidade em gestão de projetos, governança, sustentação e continuidade de negócio.

3.2.3.2 O que faz?

3.2.3.2.1 O Cloud Migration Management envolve planejar e acompanhar os eventos de migração dos serviços para nuvem, onde: define-se o escopo a ser trabalhado; analisa-se a arquitetura atual; propõe-se uma nova arquitetura ou arquitetura otimizada com as tecnologias envolvidas; mapeia as integrações e interações assim como os níveis de criticidade do negócio e as janelas de disponibilidade. A partir dessas informações, define-se uma estratégia de migração, que deve ser acompanhada por um cronograma de atividades.

3.2.3.3 Como funciona?

3.2.3.3.1 Inicialmente o SERPRO realiza, com apoio do CLIENTE, o planejamento do trabalho, através de análise da documentação arquitetural, identificação dos atores, papéis e responsabilidades, identificação de riscos, impactos e devidos tratamentos junto aos times técnicos. Além disso, estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão por meio de um cronograma de atividades. Este plano deverá ser aprovado pelo CLIENTE, antes de sua execução.

3.2.3.3.2 Após aprovação do planejamento inicial, é realizado o alinhamento entre os agentes sobre seus papéis, responsabilidades e cronograma das atividades. São também definidos pontos de controle periódicos para acompanhamento da execução, visando manter todos os interessados informados do andamento das atividades.

3.2.3.3.3 Uma vez que todas as partes envolvidas estiverem alinhadas quanto ao plano de execução, é feita a orquestração das atividades prévias, correntes e

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

posteriores ao evento, tratando os desvios junto aos times de suporte e fornecedores até a estabilização do serviço.

3.2.3.3.4 Ao final, é realizada junto ao CLIENTE uma validação do cumprimento dos objetivos estabelecidos na etapa planejamento.

3.2.3.4 O que entrega?

3.2.3.4.1 O produto gerado por este serviço contempla o ambiente migrado, implantado ou atualizado em funcionamento, conforme os requisitos da demanda estabelecidos na fase de planejamento. Será também disponibilizado ao CLIENTE um relatório de entrega.

3.2.4 Cloud Engineering and Automation

3.2.4.1 É um serviço profissional prestado por um time multidisciplinar DevSecOps (especialistas em arquitetura, banco de dados, rede, scrum, segurança e sistemas operacionais) para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem para um projeto ágil de desenvolvimento de soluções.

3.2.4.2 O que faz?

3.2.4.2.1 Estrutura um modelo de infraestrutura em nuvem para esteira de entrega DevSecOps;

3.2.4.2.2 Acompanha um ciclo de vida de um projeto ágil com time multidisciplinar do SERPRO (DevSecOps), para organizar e padronizar a esteira de entrega de códigos;

3.2.4.2.3 Planeja o número de sprints e alocação do time (quantidade de semanas);

3.2.4.2.4 Facilita as cerimônias de detalhamento do backlog;

3.2.4.2.5 Orquestra a execução do backlog priorizado;

3.2.4.2.6 Atualiza a Infraestrutura como Código (IaC) no repositório do projeto;

3.2.4.2.7 Organiza a entrega de infraestrutura através de pipeline de integração e entrega contínuas (CI/CD).

3.2.4.3 Como funciona?

3.2.4.3.1 O Cloud Engineering and Automation aloca especialistas de infraestrutura multidisciplinar para:

3.2.4.3.1.1 Analisar a necessidade do cliente;

3.2.4.3.1.2 Definir a melhor solução de infraestrutura que atenda a sua expectativa;

3.2.4.3.1.3 Planejar e priorizar os MVPs, Sprints e Backlogs;

3.2.4.3.1.4 Executar as atividades planejadas;

3.2.4.3.1.5 Entregar a infraestrutura em nuvem e estruturada como código (IaC).

3.2.4.4 O que entrega?

3.2.4.4.1 Este serviço entrega a infraestrutura em nuvem como Código (IaC) no repositório de código fonte do projeto, além do pipeline de entrega de infraestrutura via integração e entrega contínuas (CI/CD).

3.2.5 Cloud Services Management

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.1 Serviço continuado de suporte à infraestrutura de nuvem, provido por equipes técnicas especializadas, que atuam de forma multidisciplinar na sustentação da infraestrutura em nuvem do CLIENTE, buscando sempre uma maior disponibilidade, desempenho e segurança deste ambiente.

3.2.5.2 O que faz?

3.2.5.2.1 O modelo de comercialização do suporte à infraestrutura de nuvem é oferecido sob a forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado), prestados mensalmente enquanto durar o contrato de suporte e a presença da aplicação do CLIENTE em alguma das nuvens do SERPRO Multicloud. Cada plano possui um conjunto de atividades e níveis de serviços específicos associados a ele e a contratação está vinculada à realização de uma atividade chamada projeto de internalização, que consiste em levantamento de necessidades para viabilizar a sustentação do serviço.

3.2.5.2.2 O projeto de internalização é o passo que antecede a implementação da sustentação do ambiente de nuvem do CLIENTE, visa mapear as necessidades do CLIENTE e planejar as atividades de sustentação de forma que sejam implementadas de forma confiável e segura.

3.2.5.2.3 Plano Básico

3.2.5.2.3.1 O plano básico oferece serviços com foco na orquestração de incidentes em regime 24x7, dentro do tempo de reação esperado. É indicado para clientes que já possuem expertise para administrar todo seu ambiente mas que necessitam de uma equipe atenta, em tempo integral, aos incidentes relacionados aos seus serviços e que pode ser acionada via formulário web em caso de alguma indisponibilidade do ambiente. Não se trata da gestão de incidentes fim a fim, mas sim de resposta a eles.

3.2.5.2.3.2 Uma vez registrado algum incidente para os serviços do projeto, o SERPRO acionará a parte terceira indicada pelo CLIENTE para intervir e resolver o incidente. Não será responsabilidade do SERPRO normalizar o ambiente por meio de alguma intervenção, visto que o SERPRO não possui acesso ao ambiente do CLIENTE.

3.2.5.2.3.3 Esse plano básico tem caráter reativo, se limita a reagir ao incidente dentro do tempo esperado, acionar os times de suporte externo e orquestrar o atendimento até a resolução do incidente. Para sua contratação, exigem-se os seguintes pré-requisitos:

3.2.5.2.3.3.1 Serviço implantado na nuvem;

3.2.5.2.3.3.2 Matriz de comunicação das equipes de suporte e desenvolvimento;

3.2.5.2.3.3.3 Time de suporte do CLIENTE disponível e com conhecimento para resolver os incidentes que não puderem ser resolvidos em primeiro nível.

3.2.5.2.4 Plano Intermediário

3.2.5.2.4.1 Serviço de suporte em nível intermediário com foco em garantir a sustentação da infraestrutura de nuvem dentro do tempo de reação acordado. Ao contratar esse plano, o CLIENTE deixa de ser o único gestor do seu ambiente de nuvem, compartilhando parte desse papel com a equipe do SERPRO, de

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E05149100764 11E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

acordo com os processos incluídos no plano de suporte contratado, seguindo especificações acordadas e expectativas das partes interessadas.

3.2.5.2.5 Plano Avançado

3.2.5.2.5.1 Serviço de suporte à infraestrutura em nuvem para projetos críticos que exigem atuação tempestiva e uma ampla gestão do ambiente, contemplando ações preventivas a fim de garantir uma sustentação eficiente e atuação dentro do tempo de reação esperado.

3.2.5.2.5.2 Este plano conta com todos os serviços incluídos no plano intermediário, com níveis de serviço mais arrojados.

3.2.5.2.6 Suporte a Produto de Software do Marketplace

3.2.5.2.6.1 No contexto do Cloud Service Management, dada a imensa variedade de produtos e serviços disponíveis para aquisição pelo cliente nos marketplaces dos provedores – e a diversidade de tecnologias associadas a eles –, fica estabelecido que a contratação de quaisquer dos planos de CSM (básico, intermediário e avançado) não ensejará atuação sobre os itens adquiridos nas lojas online dos provedores, pois o CSM não atua na camada de aplicação e de dados do cliente.

3.2.5.2.6.1.1 Observação: O Cloud Service Management não possui atuação na camada de aplicação ou dados dos produtos de software ou serviços obtidos pelo CLIENTE por meio do Marketplace.

3.2.5.2.6.2 Caberá ao CLIENTE tratar diretamente com o provedor do produto adquirido pelo Markeplace em caso de ocorrência de problema que possa impactar o ambiente produtivo. Caso o CLIENTE tenha contratado o plano intermediário ou avançado do CSM, o SERPRO poderá apoiá-lo durante o processo de correção do problema, deixando claro que esse apoio não implica manutenção do produto ou serviço contratado, visto que não há previsibilidade no CSM de qualquer atuação do SERPRO sobre a tecnologia envolvida. Porém, como já citado no Item 3.2.1.5.7.3., o SERPRO está apto para apoiar o CLIENTE nas negociações com o fornecedor para disponibilização de uma oferta mais competitiva. Quando houver esse interesse por parte do CLIENTE, este deverá abrir solicitação ao SERPRO solicitando esse apoio.

3.2.5.3 Dos serviços e processo oferecidos

A tabela abaixo demonstra as diferenças dos planos para o Cloud Service Management:

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Gestão Técnica de Contas			X
Central de Atendimento			
_____Formulário de Atendimento	X	X	X
_____Catalogação de Scripts(junto ao cliente)	X	X	X
_____Gestão de Banco de Soluções		X	X
_____Linha Vermelha			X

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Resposta a incidentes	1º nível	3º nível/Prov.	3º nível/Prov.
Medição de maturidade de segurança		X	X
Criação de VPN site-to-site	Orientação	X	X
Gestão de Backup		X	X
Gestão de Monitoração		Infra	Serviço
Gestão de Mudança (processo diário, não abrangendo eventos críticos)		X	X
Gerenciamento de problemas		X	X
Suporte Operacional(tempo de atendimento)		48 horas	24 horas
Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem		X	X
Configurar WAF no ambiente de nuvem		X	X
Gerenciamento de níveis de serviço			X
Gestão de Crise			X
Análise de Desempenho			X

*Legenda: “ “=> Não Contempla; “X”=> Contempla; Demais Valores=> Indicam tipo ou restrição temporal.

3.2.5.3.1 Gestão Técnica de Contas

3.2.5.3.1.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.1.2 O serviço de gestão técnica de contas auxilia na gestão dos serviços em nuvem, fornece orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis para auxiliar o cliente no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO, e, se for o caso, fornecer sugestões de otimização do ambiente. Nesse sentido, a equipe TAM pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CLIENTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.

3.2.5.3.2 Central de Atendimento

3.2.5.3.2.1 Formulário de Atendimento

3.2.5.3.2.1.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.1.2 O formulário web será a principal forma para registrar Solicitação de Serviço (SS), incidentes (RI) e solicitar mudanças (RDM). Este formulário será disponibilizado para o CLIENTE contendo opções/categorias alinhadas com o que foi contratado.

3.2.5.3.2.2 Catalogação de Scripts (junto ao cliente)

3.2.5.3.2.2.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.2.2 Trata-se de um catálogo de scripts que ficarão disponíveis para o time de suporte em primeiro nível, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no projeto de internalização do serviço.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.3 Gestão de Banco de Soluções

3.2.5.3.2.3.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.3.2 Trata-se de um banco de soluções que estará disponível para a equipe de suporte em primeiro nível utilizar, a fim reduzir o tempo para resolver um problema, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no Projeto de Internalização da sustentação do ambiente.

3.2.5.3.2.4 Linha vermelha

3.2.5.3.2.4.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.4.2 Trata-se de um canal direto com Centro de Operações para reportar incidentes que estejam impactando o negócio do CLIENTE (indisponibilidade).

3.2.5.3.2.5 Resposta a incidentes

3.2.5.3.2.5.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.5.2 Trata-se basicamente de reação a incidentes dentro do tempo esperado e, dependendo do plano contratado, pode ser limitado apenas à reação ao incidente dentro do tempo esperado, com acionamento dos times de suporte externo e orquestração do atendimento até a resolução do problema (plano básico), ou execução do processo de gestão de incidentes de forma completa, incluindo integração com outros processos como gestão de problemas, gestão de monitoração, análise de desempenho etc. (planos intermediário e avançado).

3.2.5.3.2.6 Medição de maturidade de segurança

3.2.5.3.2.6.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.6.2 A solução de Medição de Maturidade de infraestrutura de Segurança, também conhecida como Breach and Attack Simulation (BAS), é capaz de testar os controles de segurança de determinado serviço ou ambiente. A solução usa um conjunto de cenários de ataque complexos que tentam contornar os sistemas de controle de segurança para conseguir um acesso específico. Se esse acesso puder ser alcançado, a plataforma BAS descobre a falha no controle que precisa ser corrigida.

3.2.5.3.2.6.3 É um serviço de prevenção a ameaças, que testa as camadas existentes de segurança no ambiente, sejam elas, Firewalls, IPSs, Filtro de Conteúdo, WAF ou quaisquer outras existentes. A avaliação de maturidade infraestrutura de segurança traz resultados com uma visão em pontuação do quão seguro está o serviço/ambiente

3.2.5.3.2.6.4 Este serviço é realizado após a internalização do projeto e sua pontuação é entregue ao gestor de negócio, com as evidências e sugestões de correção.

3.2.5.3.2.6.5 O Serviço será executado 2 vezes por contrato, sendo a primeira após a disponibilização do ambiente e a segunda por demanda do CLIENTE.

3.2.5.3.2.6.6 Outras unidades de testes do tipo BAS podem ser adquiridas separadamente por horas de consultoria, sendo necessárias 10 horas de consultoria para cada teste.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E05149100764 11E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.7 Gestão de backup

3.2.5.3.2.7.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.7.2 Este serviço contempla a gestão e operacionalização dos backups dos serviços hospedados na nuvem, conforme política de backup negociada entre as partes.

3.2.5.3.2.8 Criação de VPN site-to-site

3.2.5.3.2.8.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.8.2 A VPN site-to-site compreende uma rede virtual privada que permite a comunicação entre dois pontos através de conexões criptografadas utilizando uma rede pública, nesse caso, a internet. Trata-se de um modelo único de acesso, sem distinção por largura de banda ou região.

3.2.5.3.2.8.3 Para o plano básico o serviço prestado é um suporte assistido para que o CLIENTE estabeleça a VPN entre a nuvem e o seu ambiente. O plano prevê 2 VPNs, sendo que obrigatoriamente as duas serão utilizadas para o túnel entre nuvem e CLIENTE, funcionando de forma redundante.

3.2.5.3.2.8.4 Para os planos intermediário e avançado, 2 VPNs serão destinadas ao fechamento do túnel entre nuvem e CLIENTE, no entanto, o SERPRO é responsável pelas configurações da VPN no ambiente de nuvem, enquanto o CLIENTE fará a configuração no seu ambiente podendo contar com suporte assistido do SERPRO, se necessário.

3.2.5.3.2.8.5 A criação de qualquer VPN do tipo site-to-site exige que o cliente tenha um equipamento capaz de estabelecer túneis criptografados com o SERPRO.

3.2.5.3.2.9 Gestão de Monitoração

3.2.5.3.2.9.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.9.2 Trata-se da definição e manutenção da monitoração dos projetos para garantir uma atuação tempestiva a fim de proporcionar uma maior disponibilidade dos projetos do CLIENTE.

3.2.5.3.2.9.3 No plano intermediário a monitoração está focada na infraestrutura e na disponibilidade geral dos recursos/serviços.

3.2.5.3.2.9.4 No plano avançado o desempenho/performance dos projetos do cliente são é monitorados de forma detalhada para identificar pontos de melhoria e evitar problemas.

3.2.5.3.2.10 Gestão de Mudanças

3.2.5.3.2.10.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.10.2 A gestão de mudanças garante, por meio de procedimentos padronizados, planejamento e acompanhamento, que todas as alterações na infraestrutura de TI sejam realizadas de forma eficiente e com o menor impacto possível aos serviços hospedados no ambiente do CLIENTE. Esse serviço possui as seguintes etapas:

3.2.5.3.2.10.2.1 Análise da mudança e seus impactos junto aos times técnicos. Caso haja algum impacto, busca aprovação da mudança junto aos gestores dos

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

serviços impactados. Caso não haja impacto, mantém os interessados informados sobre as mudanças que serão executadas, por meio de uma comunicação efetiva;

3.2.5.3.2.10.2.2 Planejamento e orquestração das atividades prévias, correntes e posteriores à mudança, com o objetivo de garantir que haja o mínimo impacto ao serviço;

3.2.5.3.2.10.2.3 Acompanhamento dos testes e validação junto ao contratante.

3.2.5.3.2.11 Gerenciamento de problemas

3.2.5.3.2.11.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.11.2 A gestão de problemas visa reduzir a probabilidade e o impacto de falhas recorrentes pela identificação e solução das causas de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

3.2.5.3.2.11.3 A investigação do problema pode ser solicitada pelo CLIENTE ou por equipe do SERPRO através de processo de resolução de incidentes e análise de desempenho.

3.2.5.3.2.11.4 Uma vez identificada a recorrência de um incidente, o problema é investigado e, se necessário, será aberto um Registro de Problema (RDP) para identificação, documentação e solução das causas, de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

3.2.5.3.2.12 Suporte operacional (tempo de atendimento)

3.2.5.3.2.12.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.12.2 Visa atender solicitações de serviços relacionadas à infraestrutura em nuvem do CLIENTE, principalmente aqueles relacionados a criação ou configuração de recursos computacionais na nuvem, orientações gerais, entre outros pedidos.

3.2.5.3.2.13 Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem

3.2.5.3.2.13.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.13.2 O serviço consiste em criação de regras de acesso diretamente no ambiente de nuvem do CLIENTE, muito parecido com a configuração de um Firewall tradicional, o que acaba sendo uma boa opção para administradores de redes, permitindo acesso aos recursos computacionais via rede da nuvem por parte da internet ou rede on premises do cliente.

3.2.5.3.2.14 Configurar WAF no ambiente de nuvem

3.2.5.3.2.14.1 Previsto para planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.14.2 O Web Application Firewall protege as aplicações web com filtragem e monitoração do tráfego web entre a aplicação e a internet, sendo uma defesa de protocolo da camada 7.

3.2.5.3.2.14.3 Este serviço consiste na definição de uso de componentes WAF conforme a especificação realizada na internalização do projeto. Consiste também na operação destes componentes conforme a política de segurança definida para o ambiente.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.15 Gerenciamento de níveis de Serviços

3.2.5.3.2.15.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.15.2 Realiza a aferição do nível de serviço contratado, a elaboração e publicação de relatórios de níveis de serviço e identificação de oportunidades de melhoria na entrega de serviços.

3.2.5.3.2.15.3 Gestão de crise

3.2.5.3.2.15.3.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.15.3.2 O processo de gestão de crise visa solucionar problemas que não puderam ser resolvidos por meio do processo de incidente ou do processo de gestão de problemas.

3.2.5.3.2.15.3.3 Envolve gerenciamento de crises relacionadas a indisponibilidade com time técnico altamente especializado ou orquestração de fornecedores a fim de solucionar um problema na aplicação do CLIENTE (exemplo: equipe de desenvolvimento contratada pelo CLIENTE).

3.2.5.3.2.15.3.4 Uma sala de crise poderá ser instaurada, a critério do SERPRO, quando um incidente de alta prioridade (com impacto no negócio) não for resolvido em até 3 horas e as equipes não tiverem um plano de ação em andamento.

3.2.5.3.2.16 Análise de desempenho

3.2.5.3.2.16.1 Análise Crítica de Desempenho (ACD) é um processo realizado periodicamente com o objetivo de promover a melhoria do desempenho dos serviços e dos processos, baseando-se em uma gestão de desempenho por indicadores.

3.2.5.3.2.16.2 Neste processo são analisadas as principais ocorrências, bem como os desvios identificados no período e as respectivas ações para a correção dos mesmos. São realizados os acompanhamentos das ações em andamento a fim de promover o ciclo de melhoria contínua dos processos e serviços envolvidos.

3.2.5.4 Como funciona?

3.2.5.4.1 A ativação do Cloud Service Management, conforme decisão do CLIENTE, pode ocorrer em seguida à assinatura deste contrato ou em momento posterior dentro da vigência do mesmo, sendo necessário a formalização de uma ordem de serviço identificando o projeto para o qual o CLIENTE está ativando o serviço.

3.2.5.4.2 O SERPRO definirá com o apoio do CLIENTE o que é um projeto. Um projeto se refere a um sistema/aplicação ou ainda aos seus diversos ambientes (produção, desenvolvimento, validação, etc.), terá uma arquitetura associada a ele, e o desenho da arquitetura é que delimitará o escopo do projeto do CLIENTE.

3.2.5.4.3 Após a conclusão da internalização do projeto, o SERPRO assume a responsabilidade pela sustentação, conforme o plano contratado (básico, intermediário e avançado).

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.6 Cloud Generic Professional Services

3.2.6.1 Serviços profissionais diversos para avaliação técnica, execução de procedimentos ou outras atividades correlatas ao SERPRO Multicloud não especificados nos demais serviços.

3.2.6.2 O atendimento às demandas estará condicionado à uma análise de viabilidade prévia pelo SERPRO.

3.2.6.3 O SERPRO se reserva ao direito de recusar demandas para o Cloud Generic Professional Services que não sejam compatíveis com os serviços contratados.

3.2.6.4 Disponibilização

3.2.6.4.1 Será feita a avaliação das necessidades do CLIENTE e proposta a solução dentro de um prazo adequado ao escopo definido, conforme negociação entre as partes.

3.2.6.5 O que faz?

3.2.6.5.1 O serviço consiste no levantamento da necessidade do CLIENTE, da definição do escopo e esforço de trabalho e da entrega esperada pelo CLIENTE.

3.2.6.5.2 Caso o planejamento seja aprovado, inclui também a execução do trabalho definido.

3.2.6.6 O que entrega?

3.2.6.6.1 A entrega deste serviço será acordada entre as partes no momento da avaliação inicial e proposta de solução.

3.2.7 Cloud Connect

3.2.7.1 Serviço de conectividade somente disponibilizado a partir da contratação da Plataforma Multinuvem (CSB), em item de faturamento específico (Cloud Connect), e sua ativação irá gerar custos adicionais na console, apurados em CSB, e possibilitará maior celeridade, desempenho, disponibilidade e segurança no tráfego de dados e informações entre o SERPRO e a nuvem pública, através da Rede SERPRO.

3.2.7.2 O que faz?

3.2.7.2.1 A conectividade do Cloud Connect está estruturada através de circuito com dupla abordagem (através de fibra óptica) entre o SERPRO até o ambiente de hospedagem dos parceiros de nuvem, garantindo transmissão dedicada e simétrica de dados. Toda a gestão operacional, de configuração, monitoração e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

3.2.7.3 Como funciona?

3.2.7.3.1 Como requisito para a contratação e utilização do Cloud Connect, é necessário que o cliente possua workload em nuvem e seja contratante de uma das soluções de conectividade da Rede SERPRO (Administração de Rede de Longa Distância ou Infovia-BSA). Pode também ser utilizado um link de chegada ao SERPRO através de uma operadora de telefonia ou por meio do PTT.br. Neste caso, o SERPRO não tem gestão sobre esse circuito de última milha oferecido pela operadora, responsabilizando-se pela infraestrutura central de comunicação para acesso ao ambiente de nuvem. A disponibilidade das

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

opções de conectividade sempre exigirá análise prévia de viabilidade técnica pelas equipes do SERPRO.

3.2.7.3.2 O SERPRO definirá, com o apoio do CLIENTE e de acordo com o tamanho do seu workload, a velocidade adequada que deverá ser disponibilizada para o Cloud Connect.

3.2.7.3.3 O CLIENTE poderá eventualmente solicitar a ativação do serviço de Cloud Connect. Uma vez feita a solicitação para ativação, o prazo para concluí-la é de 45 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a ativação seja concluída, não haverá nenhum tipo de cobrança referente ao Cloud Connect. Após ativação, será iniciada a cobrança pelo serviço prestado e de acordo com a velocidade contratada.

3.2.7.3.4 O CLIENTE poderá solicitar a desativação do serviço de Cloud Connect a qualquer momento. Uma vez feita a solicitação para desativação, o prazo para concluí-la é de 8 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a desativação seja concluída, o serviço continuará sendo prestado e cobrado de acordo com as regras estabelecidas nesse instrumento.

3.2.7.4 Entregas:

3.2.7.4.1 Análise técnica por parte das equipes do SERPRO, previamente à contratação deste serviço, a fim de mapear as necessidades do CLIENTE e verificar a viabilidade de se implantar a conexão desejada.

3.2.7.4.2 A estimativa de prazo para realização dessa análise é de 5 dias úteis.

3.2.7.5 Conexão implantada

3.2.7.5.1.1 De acordo com a velocidade definida pelo cliente e viabilidade pela análise técnica realizada pela equipe do SERPRO.

4 DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:

4.1 O SERPRO somente realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, não se responsabilizando pela definição, cópia, transferência, modificação de dados ou implementação de políticas de avaliação de impacto das operações de tratamento e proteção de dados pessoais tampouco pela da aplicação hospedada em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud,

4.2 A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO, solicitando demanda de serviços opcionais, mediante acionamento na Central de Serviços do SERPRO o, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas de dados pessoais coletados, armazenados, tratados, usados e eliminados.

4.3 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Brokerage

4.3.1 SERPRO:

4.3.1.1 Disponibilizar um corretor com visão sistêmica em TI;

4.3.1.2 Fornecer material de capacitação na ferramenta;

4.3.1.3 Emitir relatório de prestação de contas do serviço contratado;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.3.1.4 Fornecer acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros;

4.3.1.5 Orientar sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem;

4.3.1.6 Ajudar o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem;

4.3.1.7 Facilitar o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço entre os provedores parceiros e as organizações públicas;

4.3.1.8 Gerenciar o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

4.3.2 CLIENTE:

4.3.2.1 Realizar a gestão técnica e financeira de todos os ambientes nos múltiplos provedores de nuvem;

4.3.2.2 Realizar o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação.

4.4 Obrigações específicas para o serviço Cloud Architecture Design

4.4.1 SERPRO:

4.4.1.1 Definir a arquitetura da solução através de escolhas de acordo com as necessidades de negócio identificadas;

4.4.1.2 Ajudar os clientes a identificar e usar o conjunto de componentes mais indicados;

4.4.1.3 Identificar as interações entre soluções distintas;

4.4.1.4 Disponibilizar um gerente de contas (pessoa ou equipe) responsável por gerenciar o valor máximo dos serviços em nuvem;

4.4.1.5 Aplicar questionário para levantamento de infraestrutura e volumetria;

4.4.1.6 Emitir relatório baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, entrega de IMR, custos, entre outros) para avaliação do cliente;

4.4.1.7 Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

4.4.1.8 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do cliente;

4.4.1.9 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

4.4.1.10 Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

4.4.1.11 Mensurar os custos da arquitetura proposta;

4.4.1.12 Apontar e justificar alternativas aos componentes nativos dos parceiros, quando estes tiverem limitações;

4.4.1.13 Garantir continuidade de negócio com redução de risco (diminuição da incerteza).

4.4.2 CLIENTE:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.4.2.1 Definir (tomada de decisão) a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas;

4.4.2.2 Analisar relatório emitido pelo SERPRO com critérios técnicos;

4.4.2.3 Contratar o Cloud Service Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.5 Obrigações específicas para o serviço Cloud Migration Management

4.5.1 SERPRO:

4.5.1.1 Realizar a gerência de eventos críticos (estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão do evento);

4.5.1.2 Analisar a documentação de arquitetura;

4.5.1.3 Identificar riscos, impactos e os devidos tratamentos junto aos times técnicos;

4.5.1.4 Identificar qual melhor estratégia de migração;

4.5.1.5 Acompanhar execução e tratar desvios.

4.5.2 CLIENTE:

4.5.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.5.2.2 Enviar ao SERPRO a estratégia de migração para a cloud e a respectiva arquitetura de solução.

4.6 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Management

4.6.1 SERPRO:

4.6.1.1 Suportar a infraestrutura dos projetos de nuvem requisitados conforme plano de serviço demandado.

4.6.2 CLIENTE:

4.6.2.1 Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.7 Obrigações específicas para o serviço Cloud Engineering and Automation

4.7.1 SERPRO:

4.7.1.1 Disponibilizar time multidisciplinar DevSecOps para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem.

4.7.2 CLIENTE:

4.7.2.1 Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.8 Obrigações específicas para o serviço Cloud Generic Professional Services

4.8.1 SERPRO:

4.8.1.1 Disponibilizar consultoria realizada por profissionais especializados em tecnologias de nuvem;

4.8.1.2 Analisar a necessidade do cliente;

4.8.1.3 Estimar o esforço para execução do serviço;

4.8.1.4 Estabelecer o plano de trabalho;

4.8.1.5 Executar o plano de trabalho;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.8.1.6 Tratar riscos/desvios;

4.8.1.7 Propor solução.

4.8.2 CLIENTE:

4.8.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.8.2.2 Realizar validação do plano de trabalho.

5 ADEQUAÇÃO AO NORMATIVO DE SEGURANÇA EM NUVEM

5.1 Em prol do atendimento às disposições da Instrução Normativa GSI/PR 5/2021, o SERPRO declara:

5.1.1 Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, manter confidencialidade que impeça o provedor de serviço de nuvem de usar, transferir e liberar dados, sistemas, processos e informações do órgão ou da entidade para empresas nacionais, transnacionais, estrangeiras, países e governos estrangeiros.

5.1.2 Em linha com as cláusulas DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES e DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL, garantir a exclusividade de direitos, por parte do órgão ou da entidade, sobre todas as informações tratadas durante o período contratado, incluídas eventuais cópias disponíveis, tais como backups de segurança.

5.1.3 Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, não fazer uso de informações do órgão ou da entidade pelo provedor de serviço de nuvem para propaganda, otimização de mecanismos de inteligência artificial ou qualquer uso secundário não-autorizado.

5.1.4 Buscar conformidade da política de segurança da informação do provedor de serviço de nuvem com a legislação brasileira.

5.1.5 Disponibilizar, limitado ao prazo definido pelo provedor elegível, a devolução integral dos dados, informações e sistemas sob custódia do provedor de serviço de nuvem aos órgãos ou às entidades contratantes ao término do contrato.

5.1.6 Eliminar, por meio do provedor de serviço de nuvem, ao término do contrato, qualquer dado, informação ou sistema do órgão ou entidade sob sua custódia, observada a legislação que trata da obrigatoriedade de retenção de dados.

5.1.7 Em linha com a cláusula DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709 de 2018, não acarretar óbice à eliminação dos dados pessoais, conforme art. 16 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – LGPD.

5.1.8 Que os provedores expressamente indicados pelo SERPRO como elegíveis, armazenam pelo período de um ano, todos os registros dos acessos, incidentes e eventos cibernéticos, incluídas informações sobre sessões e transações.

5.1.9 Que na condição de Cloud Broker, é responsável por garantir que os provedores que representa (aqueles expressamente indicados como elegíveis) cumpram todos os requisitos previstos na Instrução Normativa GSI/PR 5/2021 e na legislação brasileira e operem de acordo com as melhores práticas de segurança, estando sujeito a possível responsabilização civil e administrativa por

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

desconformidades destes provedores, desde que respeitados o contraditório e a ampla defesa.

6 CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

6.1 São premissas exigidas (requisitos prévios) para prestação dos serviços previstos neste contrato:

6.1.1 O contrato do SERPRO Multicloud engloba todos os serviços profissionais relacionados, não sendo possível modificação, ficando a cargo do gestor público a previsão ou não de estimativa de volume por item, formalizadas no ato de abertura de Ordem de Serviço (OS) e conforme disponibilidade orçamentária;

6.1.2 O CLIENTE deve ter uma equipe operacional de TI própria apta a assumir as responsabilidades, de acordo com os serviços desejados;

6.1.3 A área de TI do CLIENTE é a responsável pela gestão do projeto na nuvem e deve demandar formalmente ao SERPRO, via acionamento na Central de Serviços do SERPRO, os serviços que mais se adequem às suas necessidades e capacidades técnicas;

6.1.4 O projeto deve estar adequado para uso em ambiente de nuvem, respeitando eventuais limitações técnicas, inclusive aquelas que forem específicas dos provedores selecionados;

6.1.5 As decisões técnicas e tecnológicas referentes ao ambiente de nuvem do CLIENTE, para um ou mais projetos, são competência do CLIENTE;

6.1.6 Para o uso dos serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation, Cloud Service Management, Cloud Support Services e Cloud Generic Professional Services é obrigatória a estimativa de uso e contratação do Cloud Services Brokerage;

6.1.7 Após a contratação, o ponto de contato do CLIENTE é sempre o SERPRO, não devendo o CLIENTE solicitar suporte, atendimento ou serviços diretamente ao provedor;

6.1.8 O SERPRO não se responsabiliza pelo conhecimento de regras de negócio ou atividade-fim do CLIENTE;

6.1.9 A disponibilidade ofertada pelo SERPRO é limitada aos recursos do ambiente do serviço de nuvem contratada. O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados, nem pela disponibilidade de aplicações hospedadas em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.

6.1.10 O SERPRO será responsável por dar ciência formal sobre as atribuições e responsabilidades das partes, conforme serviços contratados.

6.1.11 Cabe ao CLIENTE manter os cadastros atualizados de suas credenciais de acesso às ferramentas disponibilizadas pela contratada.

6.1.12 Cabe ao CLIENTE observar a configuração de uso de seus serviços de nuvem, visando adequada contabilização destes serviços para fins de faturamento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E05149100764 11E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.1.13 O CLIENTE é responsável por (a) qualquer notificação, autorização e/ou consentimento necessários com relação ao provisionamento e processamento do Seu Conteúdo (incluindo qualquer Dado Pessoal), (b) qualquer vulnerabilidade de segurança e respectivas consequências, decorrentes do Seu Conteúdo, incluindo qualquer vírus, cavalo de Troia, worm ou outras rotinas de programação prejudiciais contidas em Seu Conteúdo e (c) qualquer uso que ela faça dos Serviços de uma maneira que seja incompatível com os termos deste Contrato. À medida que o CLIENTE divulgue ou transfira Seu Conteúdo a um terceiro, o SERPRO não será responsável pela segurança, integridade ou confidencialidade de tal conteúdo fora do seu controle.

6.1.14 O SERPRO pode limitar temporariamente (total ou parcialmente) o direito do CLIENTE de acessar ou usar o catálogo de serviços, se for identificado que seu o uso representa um risco, falha de segurança ou uma ameaça à função das Ofertas de Serviços dos provedores parceiros. Essa limitação somente poderá ser aplicada após uma notificação ao CLIENTE.

6.1.14.1 O SERPRO restaurará o acesso imediatamente após o CLIENTE ter resolvido o problema que deu origem à limitação.

6.1.14.2 O CLIENTE manter-se-á responsável pelo pagamento integral do uso dos serviços durante o período de limitação.

6.1.15 O CLIENTE será o responsável por manter a confidencialidade de sua conta e a segurança de quaisquer senhas, chaves de autenticação ou credenciais de segurança usadas para permitir seu acesso aos serviços, assim como todas as atividades que ocorram na sua conta.

6.1.15.1 É de responsabilidade do CLIENTE notificar o SERPRO sobre qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta ou qualquer incidente de segurança relacionado aos serviços.

6.1.15.2 O CLIENTE reconhece e concorda que o SERPRO não se responsabilizará por qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta.

7 CONTROLE DE ACESSO E VALIDAÇÃO

7.1 A habilitação de credenciais será disponibilizada por níveis de acesso, ficando a critério do CLIENTE definir os usuários que receberão contas de acesso e seus perfis de privilégios.

8 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

8.1 A propriedade intelectual da tecnologia e modelos desenvolvidos direta ou indiretamente para a prestação dos serviços definidos neste contrato é exclusiva do SERPRO.

9 NÍVEIS DE SERVIÇO

9.1 Ficam acordados os níveis de serviço abaixo descritos:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

INDICADOR	SERVIÇO	NÍVEL DE SERVIÇO
Tempo de Atendimento as solicitações de cadastro de usuario	Cloud Services Brokerage	Tempo de Conclusao do Atendimento do ticket <= 72 horas
Eficiência no cumprimento de prazo	Cloud Architecture Design Cloud Migration Management Cloud Engineering and Automation Cloud Generic Professional Services	Prazo estabelecido por demanda
Tempo de Reação	Cloud Services Management	Tempo estabelecido por tipo de suporte, de acordo com os planos de Cloud Services Management contratado:Básico: 30min - quando sistema de produção fora do ar 2 horas - quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível Intermediário: 20min - quando sistema de produção fora do ar 2 horas - quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível 48 horas - quando solicitação de serviço Avançado: 10min - sistema de produção fora do ar 1 hora - sistema de produção comprometido, mas não indisponível (desempenho) 24 horas - solicitações de serviço

9.2 Para o Cloud Connect, os níveis de serviço acordados e os descontos em favor do CLIENTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir:

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 01	Disponibilidade da conexão	D = ((Tm - Ti) / Tm), onde: D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada cada ponto de acesso, durante o período de prestação do serviço, exceto o tempo necessário às manutenções preventivas programadas e agendadas com o CLIENTE. Tm = Somatório de minutos no período previsto para a prestação de serviço.	>= 99,6%	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E05149100764 11E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 02	Ativação da conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 03	Desativação da Conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	7 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 04	Upgrade da conexão (aumento da velocidade de conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 05	Downgrade da conexão (diminuição da velocidade de conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	20 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 06	Tempo de recuperacão em caso de queda de conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	90 minutos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
(1) Para cálculo do indicador atingido, usar a seguinte fórmula: D = ((Tm - Ti) / Tm) * 100, onde: D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada conexão, durante o período de faturamento. Tm = Total de minutos/mês, considerando o horário de funcionamento (24x7)					

9.3 Os níveis de serviço serão aferidos conforme grupo de serviço e de acordo com o período de faturamento.

9.3.1 TEMPO DE ATENDIMENTO (TCA) - Tempo contabilizado para atendimento às solicitações de cadastro dos usuários na console do provedor.

9.4 Eficiência no cumprimento de prazo tem como finalidade garantir a entrega da demanda no prazo estabelecido em cada uma delas.

9.5 Tempo de Reação é o intervalo decorrido entre o instante em que o ticket foi aberto e o momento em que ele foi colocado em atendimento contínuo e atuante.

9.6 Situações excepcionais que impeçam a recuperação dos níveis de serviço referenciados serão reportadas aos prepostos indicados pelo CLIENTE para a negociação de prazo, segundo as características de cada situação.

9.7 Os métodos de aferição dos níveis de serviços e dos descontos aplicados em ocorrências de descumprimento são dados a seguir:

9.7.1 O indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

TCA = [abertura do ticket] - [tempo em espera por validação pelo cliente] - [conclusão do atendimento]

PCM = (QDM/QTT) * 100

9.7.1.1 onde:

TCA = Tempo de conclusão do atendimento do ticket

[Abertura do ticket] = campo data/hora da abertura do chamado, registrado no Ticket, no formato data/hora, dentro do horário de atendimento estabelecido (ver campo OBSERVAÇÕES abaixo).

[Tempo em espera por validação pelo cliente] = tempo em que o ticket fica aguardando validação e/ou informações complementares pelocliente.

[conclusão em] = campo concluído em, registrado no Ticket, no formato data/hora

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PCM = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

9.7.2 O indicador de Eficiência no cumprimento de prazo, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

ECP = (1 - (D/T)) x 100%

9.7.2.1 onde:

9.7.2.1.1 D = Dias de Atraso, ou seja, Total de dias decorridos entre a data prevista para entrega da demanda e a data de entrega da demanda;

9.7.2.1.2 T = Total de Dias do Cronograma da Demanda;

9.7.2.1.3 ECP = Eficiência no Cumprimento do Prazo, em percentual.

9.7.2.2 Observação 1: Se a data de entrega for anterior à data prevista, considerar D = 0 (zero).

9.7.3 O indicador de Tempo de Reação, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

TR = [início de atendimento] - [reportado em]

PTR = (QDM/QTT) * 100

ONDE:

[início de atendimento] = campo data/hora de início do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora

[reportado em] = campo reportado em, registrado no Ticket, no formato Data/hora

PTR = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

9.8 Desconto por Descumprimento de Nível de Serviço

9.8.1 O desconto por descumprimento dos níveis de serviços pactuados será calculado por intermédio das regras definidas a seguir.

9.8.1.1 Indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário

DESC = [1 - (Ia / Ic)] * Vs

onde:

Desc= Valor do desconto

Ia = Indicador atingido

Ic = Indicador contratado

Vt = Valor do serviço no mês

9.8.1.2 Indicador de Eficiência no cumprimento de prazo

Desc = (1 - (ECP/100)) x 0,25 x 100%.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

9.8.1.2.1 Aplica-se sobre o valor da demanda se houver descumprimento injustificado do prazo.

9.8.1.2.2 Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 10% do valor da demanda.

9.8.1.3 O indicador Tempo de Reação

Desc = [1 - (Ia / Ic)] * Vs

9.8.1.3.1 onde:

9.8.1.3.1.1 Desc = Valor do desconto;

9.8.1.3.1.2 Ia = Indicador atingido;

9.8.1.3.1.3 Ic = Indicador contratado;

9.8.1.3.1.4 VS = Valor do serviço no mês.

10 PRAZOS E PROCEDIMENTOS

10.1 Ativação (entrega após a contratação)

10.1.1 Para o Cloud Services Brokerage: A disponibilização de credenciais de acesso se dará em até 5 dias úteis a partir da publicação do contrato na imprensa oficial.

10.1.2 Para os demais serviços: Serão estabelecidos negocialmente entre as PARTES após a contratação antes da formalização dos acionamentos (demanda ou ordem de serviço).

10.2 Desativação (encerramento da prestação, incluindo descarte de dados)

10.2.1 Não há tolerância para manutenção da operação e dos dados do CLIENTE após a vigência contratual ser encerrada.

10.2.2 Caberá ao CLIENTE proceder com o planejamento de eventual saída do serviço com cronograma restrito à vigência do contrato.

10.2.3 Os ambientes em nuvem do CLIENTE serão desativados no dia posterior ao término da vigência do contrato.

10.2.4 A manutenção dos dados em ambientes desativados seguirá as políticas vigentes de retenção dos provedores parceiros publicadas em seus portais/sites.

10.3 Recuperação de dados e de ambientes

10.3.1 O SERPRO não garante recuperação de dados ou de ambientes. A gestão destes deverá ser integralmente feita pelo CLIENTE.

11 ATENDIMENTO TÉCNICO

11.1 O atendimento técnico padrão não inclui suporte ou gestão sobre workloads (ativos de nuvem).

11.2 Para gestão sobre as workloads é necessária a contratação do Cloud Service Management.

11.3 Não serão atendidas questões relativas aos ativos de nuvem caso não exista contratação do Cloud Service Management para o respectivo projeto.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

11.4 A solicitação de atendimento técnico, pelo CLIENTE para o serviço desejado, poderá ser realizada durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado no contrato.

11.5 Será aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada.

11.6 Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do CLIENTE e para acompanhamento do tempo de atendimento.

11.7 Caso haja algum desvio, o CLIENTE deverá entrar em contato com o SERPRO informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.

11.8 Ao final do atendimento o CLIENTE receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.

11.9 Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto à prioridade de atendimento:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Alta	Acionamentos associados a eventos que não façam parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham a causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, etc.). O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços do SERPRO classificará este acionamento em Registro de Incidente.	Remoto
Média	Acionamentos associados a problemas que criem restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto
Baixa	Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetem a operação do sistema (habilitação de usuários, etc). O tratamento de acionamento de severidade baixa será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

12 CANAIS DE ATENDIMENTO

12.1 O SERPRO disponibiliza diversos canais de atendimento ao CLIENTE, descritos na Central de Ajuda, acessível pelo endereço eletrônico: https://centraldeajuda.serpro.gov.br/duvidas/pt/atendimento/atendimento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ANEXO – CONDIÇÕES RELATIVAS AO PROCESSO DE INTEGRIDADE DO SERPRO

Parecer Jurídico SERPRO 0522/2023

1 DAS CONDIÇÕES GERAIS

1.1 O CLIENTE, por si, seus administradores, empregados e representantes comerciais devem estar cientes e agir em conformidade com os dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e seu decreto regulamentador e demais legislações e tratados Internacionais, no que forem aplicáveis, tais como, mas não limitados à Convenção Interamericana Contra a Corrupção (Convenção da OEA), promulgada pelo Decreto nº 4.410/2002, a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção (Convenção das Nações Unidas), promulgada pelo Decreto nº 5.687/2006, e a Convenção sobre o Combate a Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (Convenção da OCDE), promulgada pelo Decreto nº 3.678/2000, adotando práticas anticorrupção durante toda a vigência da eventual relação comercial com o SERPRO.

1.1.1 Qualquer descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do CLIENTE, em qualquer um dos seus aspectos, poderá ensejar instauração de apuração de responsabilidade de seus agentes com aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos do artigo 18, da Lei nº 12.846/2013.

1.2 O CLIENTE, por si, seus administradores, empregados e representantes comerciais devem estar cientes e agir em conformidade com o disposto na Política de Integridade e Anticorrupção do Serpro, no Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT) e no Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro, no que for aplicável à relação comercial com o Serpro. Estes documentos estão disponíveis no endereço eletrônico: https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade.

1.3 No desempenho das suas atividades, os CLIENTES devem abster-se das seguintes práticas:

1.3.1 praticar qualquer ato de suborno, pagamento por influência, propina ou outro pagamento ilegal, ou de maneira semelhante, ou comparável, a qualquer pessoa ou entidade pública (incluindo, mas não limitado, à autoridade governamental, funcionário público ou candidato a cargo político), independente da forma, em dinheiro, bens, ou serviços em seu nome ou em nome do Serpro, que constitua vantagem indevida ou, ainda, prática ilegal. Considera-se “vantagem indevida” o benefício pessoal de entes ou pessoas que tenha por finalidade um resultado indevido ou inapropriado, que não ocorreriam se não fosse pela vantagem indevida;

1.3.2 financiar, patrocinar ou de qualquer forma subsidiar a prática de atos ilícitos;

1.3.3 utilizar um intermediário (pessoa física ou jurídica) para ocultar seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.4 frustrar ou fraudar, através de ajuste, combinação ou qualquer outro modo, a natureza competitiva de um procedimento licitatório, bem como prevenir, perturbar ou fraudar o processo ou contrato resultante;

1.3.5 tomar ações para obter vantagem ou benefício indevido, fraudulento ou sem autorização por lei de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública em edital ou nos respectivos instrumentos contratuais;

1.3.6 interferir em uma concorrência justa, descumprindo as leis antimonopólio aplicáveis e as leis antitruste, conduzindo práticas monopolistas e/ou tentando manipular os preços de mercado;

1.3.7 participar de atividades que legitimam os lucros criminais por meios como disfarçar ou ocultar as fontes e a natureza dos lucros ou prestar qualquer tipo de assistência a tais operações (lavagem de dinheiro); e

1.3.8 praticar atos que possam constituir uma violação da legislação aplicável anticorrupção e anticoncorrencial, ainda que não expressamente citadas no presente documento.

1.4 Caso o CLIENTE ou de qualquer de seus representantes passe a ser investigado, indiciado ou denunciado por qualquer ato neste documento relacionado, no limite do seu conhecimento e desde que isto não interfira na confidencialidade e privacidade atinentes ao processo de investigação do SERPRO, deverá notifica-lo no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis de seu conhecimento, comprometendo-se a fornecer informações sobre o andamento desses processos no mesmo prazo acima citado, contados a partir do recebimento da solicitação pelo SERPRO.

1.5 O CLIENTE deverá reportar ao SERPRO, em até 15 (quinze) dias úteis após tomar conhecimento, qualquer situação que caracterize conflito de interesses, nos termos da Lei, informando se algum dos empregados ou profissionais do SERPRO participa de qualquer atividade ou mantenha ligação econômica com o CLIENTE.

1.5.1 A análise sobre a existência ou não de um conflito de interesses ficará sob exclusivo critério do SERPRO.

1.6 A qualquer tempo, caso o SERPRO identifique que qualquer pessoa física ou jurídica relacionada ao CLIENTE, possua envolvimento com corrupção ativa ou passiva, bem como com qualquer ato contra a administração pública, prática anticoncorrencial ou fraude e/ou apresente impedimento ético, incluindo, mas não se limitando a situações de conflito de interesse, a depender da gravidade e a seu exclusivo critério, deverá:

1.6.1 requerer planos de ação para remediação relacionada à integridade deste contrato;

1.6.2 suspender ou paralisar as atividades com justa causa até satisfatória regularização; ou

1.6.3 rescindir este contrato de forma motivada, sem prejuízo das penalidades contratuais e eventuais perdas e danos.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E05149100764 11E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2 DA AVALIAÇÃO DE INTEGRIDADE DO CLIENTE

2.1 O SERPRO fará avaliação de integridade de seus clientes para as contratações de produtos e serviços que tratem de dados pessoais, inclusive dados pessoais sensíveis, conforme previsto na Norma de Avaliação de Integridade de Clientes, disponível no endereço eletrônico: https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade.

2.1.1 A Avaliação de Integridade de CLIENTES realizada pelo SERPRO terá validade de 24 (vinte e quatro) meses contados a partir da sua emissão e sua atualização deverá ser realizada a qualquer tempo, por iniciativa do CLIENTE ou quando solicitada pelo SERPRO.

2.1.1.1 A Avaliação de Integridade de CLIENTES será reaplicada pelo SERPRO a cada 24 (vinte e quatro) meses.

2.1.2 O SERPRO, a qualquer tempo, poderá solicitar novas informações ao cliente, que deverá responder no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, caso outro prazo não esteja definido pelo SERPRO.

2.1.3 As partes comprometem-se a buscar solução para mitigar riscos à integridade que porventura sejam identificados.

2.1.4 Os dados pessoais obtidos em razão dos procedimentos da Avaliação de Integridade de Clientes serão tratados à luz da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SERPRO

ANEXO – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Parecer Jurídico SERPRO 0290/2023

1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DESTE ANEXO

1.1 O presente Anexo tem como finalidade firmar as condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

2 DEFINIÇÕES

2.1 Para efeitos deste termo, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados – Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo–se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicável ao Tratamento de Dados Pessoais no território nacional.

2.1.2 LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3 Dados Pessoais – significam qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, nos termos de ou em relação ao Contrato.

2.1.4 Serviço – refere–se à contraprestação, nos termos do Contrato.

2.1.5 Colaborador(es) – qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6 Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras – significa qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

2.2 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular” e “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, terão, para os efeitos deste Anexo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.2.1 Para os efeitos deste Anexo, o SERPRO é o Operador, nos termos do que dispõe a LGPD;

2.2.2 Para os efeitos deste Anexo, o CLIENTE será:

2.2.2.1 Controlador Singular, quando realizar o tratamento de dados pessoais para seus próprios propósitos e para atingir suas finalidades;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.2.2.2 Operador, quando realizar o tratamento de dados pessoais em nome de um Terceiro.

2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados ou "LGPD") e se obrigam a observar o dever de proteção de dados pessoais, os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis, inclusive nos meios digitais, comprometendo–se a cumprir todas as condições e obrigações dispostas na LGPD e nas demais leis aplicáveis.

3 DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

3.1 São deveres das PARTES:

3.1.1 Realizar o tratamento de dados pessoais com base nas hipóteses dos arts. 7º e/ou 11 e/ou Capítulo IV da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços;

3.1.2 Informar imediatamente à outra Parte, sempre que envolver a Solução tecnológica objeto do presente Contrato, assim que tomar conhecimento de:

3.1.2.1 qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

3.1.2.2 quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

3.1.2.3 qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra parte.

3.1.3 O subitem anterior interpreta–se em consonância com o detalhamento do serviço e as responsabilidades das PARTES previstas neste Contrato e seus demais anexos.

3.2 São deveres do CLIENTE:

3.2.1 Responsabilizar–se:

3.2.1.1 pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

3.2.1.2 por descrever corretamente, em local indicado pelo SERPRO, as finalidades e as hipóteses legais para as quais utilizará os dados pessoais da solução, bem como, o evento de contato com o Titular, além de outras informações porventura solicitadas pelo SERPRO;

3.2.1.3 pela compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas;

3.2.1.4 pela definição da forma de tratamento dos dados pessoais, cabendo ao CLIENTE informar ao Titular que seus dados pessoais serão compartilhados com o Operador;

3.2.1.5 por informar ao Titular dos dados pessoais que o Operador do tratamento é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela União;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.1.6 pela veracidade das informações prestadas quando do preenchimento do questionário da Diligência Prévia de Integridade (Due Diligence de Integridade – DDI), bem como, por responder a novos questionamentos eventualmente definidos pelo SERPRO;

3.2.1.7 por informar ao SERPRO a quantidade de consultas, validações ou conferências que espera consumir.

3.2.2 Caso realize tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar–se–á pela gestão adequada do consentimento fornecido pelo Titular.

3.3 São deveres do SERPRO:

3.3.1 Garantir que o tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do Contrato e do serviço contratado e utilizá–lo, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD;

3.3.2 Não transferir, nem de outra forma divulgar dados da outra Parte, exceto se houver necessidade para fins de fornecimento do serviço:

3.3.2.1 Até o limite necessário para a prestação do serviço;

3.3.2.2 Conforme permitido segundo o Contrato celebrado entre as PARTES;

3.3.2.3 Em razão de determinação legal.

3.3.3 Cooperar com o CLIENTE no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo;

3.3.4 Comunicar, em até dez dias, ao CLIENTE, o resultado de auditoria realizada pela ANPD, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo em um prazo razoável eventuais desconformidades detectadas;

3.3.5 Informar imediatamente ao CLIENTE, quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, sempre que envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato;

3.3.6 Abster–se de responder a qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante, exceto nas instruções documentadas ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.

3.3.7 Realizar o monitoramento técnico do consumo, considerando tanto o consumo fora dos padrões declarados pelo CLIENTE ou estabelecidos pelo SERPRO no Contrato principal, quanto possíveis incidentes de segurança que venham a ser detectados durante o consumo do serviço, podendo o SERPRO suspender ou interromper o serviço para fins de prevenção, buscando evitar qualquer prática de ilícito ou o uso irregular do serviço, ocasião em que deverá notificar o CLIENTE.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E05149100764 11E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4 DOS COLABORADORES DO SERPRO

4.1 O SERPRO assegurará que o Tratamento dos Dados Pessoais enviados pela CLIENTE fique restrito aos Colaboradores que precisam efetivamente tratá–los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais Colaboradores:

4.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento; e

4.1.2 Tenham conhecimento das obrigações do SERPRO, incluindo as obrigações do presente Termo.

4.2 Todos os Colaboradores do SERPRO, bem como os em exercício na Empresa, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais, nos termos já definidos pelo artigo 8º, da Lei 5.615/70.

4.3 O SERPRO não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente o CLIENTE acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que o CLIENTE possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente, sendo certo que o SERPRO se compromete a cumprir a ordem legal estritamente nos limites do que lhe for requisitado.

5 DOS COOPERADORES

5.1 O CLIENTE concorda que o SERPRO, nos termos da Lei, e para atender a finalidade contratual, firme parcerias com outros provedores. Ainda assim, o SERPRO tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD e adotar medidas de controle para garantir a proteção dos dados do CLIENTE e dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e de segurança aplicados pelo SERPRO.

6 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

6.1 O SERPRO adotará medidas de segurança técnicas e administrativas adequadas a assegurar a proteção de dados (nos termos do artigo 46 da LGPD), de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, deverá levar em conta os riscos que são apresentados pelo tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

6.2 O SERPRO manterá os Dados Pessoais de clientes do CLIENTE e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. O SERPRO designará um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E05149100764 11E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

6.3 Em caso de incidente de segurança, inclusive de acesso indevido, não autorizado e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos pelo CLIENTE, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, o SERPRO comunicará ao CLIENTE imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência pelo SERPRO; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de Titulares afetados; (v) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (vi) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso o SERPRO não disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá–las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

6.4 Fica estabelecido que o SERPRO não informará a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que notificará o CLIENTE e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

7 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

7.1 As transferências de Dados Pessoais para um terceiro país, ou seja, um país diferente daquele em que os Dados Pessoais são disponibilizados, serão permitidas somente quando tais transferências forem estritamente necessárias para a execução do Contrato e de acordo com as condições e os limites estabelecidos no “Apêndice – Transferência Internacional de Dados Pessoais” deste Anexo.

8 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

8.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do contrato envolvendo o Tratamento de Dados Pessoais, prontamente darão por encerrado o tratamento e, em no máximo 30 dias, serão eliminados completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando necessária a manutenção dos dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese autorizativa da LGPD.

9 DAS RESPONSABILIDADES

9.1 Eventuais responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Anexo, no contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

10 DOS DIREITOS DOS TITULARES

10.1 Os direitos dos titulares dos Dados Pessoais previstos nas legislações que versem sobre dados pessoais serão atendidos pelo CLIENTE, pois a referida Parte, na qualidade de Controlador dos Dados Pessoais, será exclusivamente responsável por decidir se e como eventuais requisições dos Titulares deverão ser atendidas.

10.1.1 Caso algum titular dos dados pessoais tratados no âmbito deste contrato faça alguma requisição diretamente ao SERPRO, como por exemplo, solicite a retificação, a atualização, a correção ou o acesso aos seus dados pessoais, o SERPRO orientará o titular para que busque o Controlador.

10.2 No caso de uma requisição de exclusão dos Dados Pessoais pelos Titulares, o SERPRO poderá mantê–los em seus sistemas, caso haja qualquer base legal ou contratual para a sua manutenção, como por exemplo, para resguardo de direitos e interesses legítimos do próprio SERPRO.

10.3 Para prestar os serviços descritos neste contrato, as PARTES deverão adotar as salvaguardas de segurança descritas no item 5 e as medidas de transparência previstas na LGPD, em especial nos artigos 9º; 23, I e parágrafo 3º e capítulo III e no capítulo II da LAI.

11 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1 Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição:

11.2 Em caso de eventual conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do contrato principal, prevalecem as aqui descritas.

11.3 As PARTES ajustarão variações a este Anexo que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas leis e regulamentos de proteção de dados.

11.4 É expressamente proibida a utilização da solução contratada para a qualificação indireta de bases de dados pessoais.

11.5 Caso qualquer disposição deste Anexo for considerada como inválida ou inexequível, o restante deste instrumento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deverá, então, ser: (i) alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível, (ii) interpretada de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

APÊNDICE – TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

As PARTES estabelecem as presentes regras de adequação à transferência internacional de dados, nos termos seguintes:

SERPRO	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

CLIENTE	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS

1.1 O presente tem por objeto a definição das condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, em especial no tocante à transferência internacional de dados ajustada no Contrato indicado.

2 DEFINIÇÕES

2.1 Para efeitos deste documento, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados - Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo-se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicáveis ao Tratamento de Dados Pessoais às quais o Exportador de Dados ou o Importador de Dados (ou ambos) estejam sujeitos.

2.1.2 LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3 Dados Pessoais - Qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, transferidos ao abrigo deste Contrato.

2.1.4 Serviço - Contraprestação do SERPRO ao CLIENTE, nos termos do Contrato.

2.1.5 Colaborador(es) - Qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6 Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras - Qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.1.8 Exportador de dados - Responsável pelo tratamento que transfere os dados pessoais.

2.1.9 Importador de dados - Responsável pelo tratamento que recebe dados pessoais para posterior tratamento nos termos das presentes cláusulas.

2.1.10 Subcontratação - Qualquer contratação feita pelas PARTES importadora ou exportadora de prestadores de serviço de tratamento de dados, na qualidade de "operadores" antes ou depois da transferência, mediante instruções formais e sempre de acordo com as cláusulas contratuais padrão aqui estabelecidas e os termos do Contrato escrito para subprocessamento.

2.1.11 Medidas de segurança técnica e organizacional - São as medidas destinadas a proteger os dados pessoais contra a destruição acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, nomeadamente quando o tratamento implicar a sua transmissão por rede, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.

2.2 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular”, “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, ”Controlador”, “Operador” e “Transferência Internacional de Dados” terão, para os efeitos deste Termo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados” ou “LGPD”) e se obrigam a observar o dever de proteção de Dados Pessoais, proteger os direitos fundamentais da liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, e se comprometem a cumprir todas as condições e obrigações dispostas nas leis aplicáveis, em especial, nas Leis 13.709/2018, 12.527/2011 e 12.965/2014.

2.4 Como regra geral, prevalecerão, dentre os países do "Exportador de Dados Pessoais" e do "importador de dados pessoais", a legislação do Primeiro, salvo quando a legislação do Segundo ofereça regra mais protetiva aos direitos do Titular.

3 DOS COLABORADORES DAS PARTES

3.1 As PARTES assegurarão que o tratamento dos dados pessoais enviados, fique restritos aos colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais colaboradores:

3.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento;

3.1.2 Tenham conhecimento de suas obrigações.

3.2 Todos os colaboradores das PARTES, bem como os colaboradores em exercício na Organização, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais.

3.3 As PARTES assegurarão a adoção dos procedimentos necessários para que os terceiros autorizados a acessar aos dados pessoais, incluindo os subcontratados,

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

respeitem e mantenham a confidencialidade e a segurança dos dados pessoais. Todas as pessoas sob a autoridade do Importador de Dados, incluindo os subcontratados, devem ser obrigadas a tratar os dados pessoais apenas sob a orientação do Importador de Dados. Esta regra não se aplica às pessoas autorizadas a acessar os dados pessoais ou cujo acesso seja determinado por disposições legais.

3.4 O Importador de Dados não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente a outra Parte acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que este possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente.

4 DOS PARCEIROS E OPERADORES

4.1 As PARTES concordam que, nos termos da Lei, e caso seja necessário para atender a finalidade contratual, sejam firmadas parcerias com outros provedores. Ainda assim, a Parte que o fizer tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD, adotando medidas de controle para garantir a proteção dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e segurança aplicáveis.

4.2 Uma Parte notificará a Outra, caso deseje adicionar provedores parceiros e prestará todas as informações que sejam necessárias.

5 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

5.1 As PARTES adotarão medidas de segurança técnicas e organizacionais adequadas a assegurar a proteção de dados, nos termos do artigo 46 da LGPD (que podem incluir, em relação a pessoal, instalações, hardware e software, armazenamento e redes, controles de acesso, monitoramento e registro, detecção de vulnerabilidades e violações, resposta a incidentes, criptografia de Dados Pessoais do Cliente em trânsito e em local fixo), garantindo as regras de Confidencialidade, Privacidade e Proteção de Dados, incluindo questões relativas ao armazenamento e aos controles de acesso, de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, as PARTES deverão levar em conta os riscos que são apresentados pelo Tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de Segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

5.2 As PARTES manterão os dados pessoais necessários para a execução dos serviços contratados e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. Será designado um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo programa de segurança da

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E05149100764 11E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

5.3 Em caso de incidente de acesso indevido (não autorizado) e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, uma Parte comunicará à Outra imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (a) data e hora do incidente; (b) data e hora da ciência; (c) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (d) número de Titulares afetados; (e) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (f) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso não se disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

5.4 Fica estabelecido que as PARTES não informarão a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que uma Parte notificará à Outra e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

6 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

6.1 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Exportador de Dados Pessoais", garantir que:

6.1.1 Os dados pessoais serão coletados, tratados e transferidos nos termos da legislação aplicável ao Exportador de Dados Pessoais, assegurando, desde já, o pleno conhecimento da legislação aplicável à outra Parte.

6.1.2 Quaisquer Dados Pessoais que forem transferidos sob este Contrato, são precisos e serão utilizados apenas para os fins identificados pelo Exportador de Dados, a fim de cumprir a cláusula acima.

6.1.3 Serão envidados esforços razoáveis no intuito de assegurar que o Importador de Dados possa cumprir as obrigações legais decorrentes das presentes cláusulas, inclusive com a adoção de medidas informativas adequadas, considerando as diferenças entre os respectivos ordenamentos jurídicos.

6.1.4 Sejam respondidas em prazo razoável ou no que estiver fixado na Lei de seu país às consultas dos Titulares de dados ou da Autoridade Supervisora relativas ao tratamento dos dados por parte do Importador de Dados, a menos que as PARTES tenham ajustado expressamente no Contrato que será o Importador de Dados a dar tais respostas; se o Importador de Dados não quiser ou não puder responder, o Exportador de Dados deve responder, dentro do possível e com a informação de que razoavelmente disponha.

6.1.5 Sejam fornecidas, quando solicitadas, cópias das presentes cláusulas e das cláusulas contratuais aos Titulares de dados pessoais objeto da transferência internacional, a menos que as cláusulas contenham informação confidencial, hipótese em que a disposição será tarjada e o Exportador dará conhecimento da

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E05149100764 11E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

supressão à Autoridade Supervisora. Acatará, no entanto, as decisões da autoridade relativas ao acesso dos Titulares ao texto integral das cláusulas, desde que os Titulares aceitem respeitar a confidencialidade da informação suprimida. O Exportador de Dados Pessoais deve também fornecer uma cópia das cláusulas à Autoridade, sempre que lhe seja exigido.

6.1.6 Estejam implementadas ou em fase final de implementação, as medidas técnicas e operacionais adequadas para garantir a segurança dos Dados Pessoais durante a transmissão ao Importador de Dados.

6.2 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Importador de Dados Pessoais", garantir que:

6.2.1 Não existem razões, na presente data, para crer que exista legislação local com efeito negativo substancial sobre as garantias previstas nestas cláusulas, sendo sua obrigação informar o Exportador de Dados Pessoais acerca do eventual surgimento de motivo superveniente negativo. O Exportador, por sua vez, sempre que lhe seja exigido, notificará a Autoridade Supervisora local assim que tiver conhecimento de legislação deste teor.

6.2.2 Os dados pessoais serão tratados para as finalidades acordadas, tendo legitimidade para oferecer as garantias e cumprir as obrigações estabelecidas nas presentes cláusulas.

6.2.3 Quanto aos dados pessoais recebidos, a manutenção da exatidão dos mesmos.

6.2.4 Para todos os fins aqui dispostos, o ponto de contato do Importador de Dados será o Encarregado dos dados pessoais, cuja forma de contato será pelo e-mail informado ao final, que cooperará de boa-fé com o Exportador de Dados Pessoais, os Titulares e a Autoridade Supervisora local do Exportador, no tocante a todas as consultas, no prazo de até de 5 dias úteis. Em caso de dissolução legal do Exportador de Dados Pessoais, ou caso as PARTES tenham acordado neste sentido, o Importador de Dados Pessoais assumirá a responsabilidade pelo cumprimento das obrigações previstas nesta cláusula.

6.2.5 A pedido do Exportador de Dados Pessoais, fornecer-lhe-á provas que demonstrem que dispõe dos recursos financeiros necessários para cumprir as suas responsabilidades em relação aos Titulares.

6.2.6 Mediante pedido prévio de agendamento feito pelo Exportador de Dados Pessoais, poderá facultar o acesso às suas instalações de tratamento de dados, aos seus registros de dados e a toda a documentação necessária para o tratamento para fins de revisão, auditoria ou certificação, excetuados os segredos de negócio, a ser realizada pelo Exportador de Dados Pessoais (ou por qualquer inspetor ou auditor imparcial e independente escolhido pelo Exportador de Dados Pessoais e a que o Importador de Dados não se tenha oposto em termos razoáveis), para avaliar se estão sendo cumpridas as garantias e as obrigações aqui previstas, em horário comercial. Se assim for estabelecido em legislação local da jurisdição do Importador de Dados Pessoais, o pedido será sujeito à aprovação da Autoridade Supervisora do país do Importador de Dados Pessoais. Nesse caso, o Importador de Dados tratará de obter tempestivamente essa aprovação.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E05149100764 11E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.2.7 Os dados pessoais serão tratados, a seu critério, nos termos:

6.2.7.1 Da legislação de proteção de dados do país em que o Exportador de Dados se encontrar estabelecido.

6.2.7.2 Das disposições pertinentes de qualquer decisão da Autoridade Supervisora, das quais conste que o Importador de Dados cumpre o disposto na referida autorização ou decisão e se encontra estabelecido em um país em que estas são aplicáveis, mas não é abrangido pelas mesmas para efeitos da transferência ou das transferências de dados pessoais.

6.2.8 Não serão divulgados, nem transferidos dados pessoais a Terceiros responsáveis pelo tratamento de dados, a menos que notifique a transferência ao Exportador de Dados e:

6.2.8.1 Que o Terceiro responsável pelo tratamento o faça em conformidade com as decisões da Autoridade Supervisora da qual conste que um país terceiro oferece proteção adequada;

6.2.8.2 Que o Terceiro responsável pelo tratamento subscreva as presentes cláusulas ou outro acordo de transferência de dados pessoais nos mesmos termos deste;

6.2.8.3 Que tenha sido dada a oportunidade aos Titulares para se opor, depois de terem sido informados, quando solicitado, das finalidades da transferência, dos destinatários e do fato de os países para os quais se exportarão os dados poderem ter normas de proteção de dados diferentes.

6.3 São obrigações das PARTES, independentemente do enquadramento como Exportador ou Importador de Dados Pessoais garantir que:

6.3.1 O tratamento de dados pessoais realizar-se-á com base nas hipóteses legais do país do Exportador de Dados, a exemplo do disposto na legislação brasileira (Lei nº 13.709/2018), às quais se submeterão os serviços, responsabilizando-se:

6.3.1.1 Pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

6.3.1.2 Pela compatibilidade no tratamento com as finalidades informadas;

6.3.1.3 Pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, cabendo-lhe informar ao Titular que seus dados pessoais são compartilhados na forma prevista neste Contrato.

6.3.1.4 1 É dever da parte importadora ou exportadora informar ao Titular que o SERPRO é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela República Federativa do Brasil;

6.3.1.5 Pela observância dos princípios definidos no artigo 6º da LGPD.

6.3.2 Caso, a exclusivo critério de qualquer das PARTES, seja realizado tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (a exemplo do disposto nos Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela gestão adequada do instrumento de consentimento fornecido pelo Titular, e deverá informá-lo sobre o compartilhamento de seus dados, visando atender às finalidades para o respectivo tratamento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E05149100764 11E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.3.2.1 Deve ainda compartilhar o instrumento de consentimento com a outra Parte, quando solicitado, para análise da conformidade e para outras estritamente necessárias à correta execução do Contrato, e também visando atender requisições e determinações das Autoridades Fiscalizadoras, Ministério Público, Poder Judiciário ou Órgãos de controle administrativo, desde que observadas as disposições legais correlatas.

6.3.3 O tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades declaradas e para a execução do Contrato e do serviço contratado, utilizando, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Supervisora competente.

6.3.4 Em até dez dias, a outra Parte será comunicada sobre o resultado de auditoria realizada pela Autoridade Supervisora competente, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo, caso seja responsável, em um prazo razoável, eventuais desconformidades detectadas.

6.3.5 A outra Parte será informada quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, desde que envolva a solução tecnológica objeto do Contrato original indicado no preâmbulo.

6.3.6 Imediatamente, a outra Parte será informada, sempre que qualquer intervenção de Terceiros envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato, tais como:

6.3.6.1 Qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais sob o controle da outra Parte por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

6.3.6.2 Quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

6.3.6.3 Qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra Parte.

7 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

7.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do Contrato, devolverão todos os dados pessoais transferidos e as suas cópias ou os destruirão, certificando que o fizeram, exceto se a legislação imposta impedir a devolução ou a destruição da totalidade ou de parte dos dados pessoais transferidos. Nesse caso, fica garantida a confidencialidade dos dados pessoais transferidos, que não voltarão a ser tratados.

7.2 Fica garantido que, a pedido de uma das PARTES e/ou da Autoridade Supervisora, a Outra submeterá os seus meios de tratamento de dados a uma auditoria das medidas referidas no item acima.

7.3 Se o Importador de Dados violar as respectivas obrigações decorrentes das presentes cláusulas, o Exportador de Dados pode suspender temporariamente a transferência de dados pessoais, até que cesse o descumprimento ou o Contrato chegue ao seu termo.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

7.4 O Exportador de Dados, sem prejuízo de quaisquer outros direitos que possa invocar contra o Importador de Dados, pode resolver as presentes cláusulas, devendo informar à Autoridade Supervisora a este respeito, sempre que tal for exigido, em caso de:

7.4.1 A transferência de dados pessoais para o Importador de Dados ter sido temporariamente suspensa pelo Exportador de Dados, nos termos da cláusula 7.3;

7.4.2 Ao respeitar as presentes cláusulas, o Importador de Dados viole as respectivas obrigações legais no país de importação;

7.4.3 O Importador de Dados violar de forma substancial ou persistente as garantias previstas ou os compromissos assumidos em virtude das presentes cláusulas;

7.4.4 Uma decisão definitiva que não admita recurso de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora considerar ter havido descumprimento das cláusulas por parte do Importador de Dados ou do Exportador de Dados;

7.4.5 Ter sido declarada a falência do Importador de Dados.

7.5 Nos casos previstos nas alíneas 7.4.1, 7.4.2 ou 7.4.4, o Importador de Dados pode igualmente resolver as presentes cláusulas.

7.6 As PARTES estipulam que a resolução das presentes cláusulas em qualquer momento, em quaisquer circunstâncias e independentemente dos motivos, não as dispensa do cumprimento das obrigações e/ou das condições previstas nas presentes cláusulas relativamente ao tratamento dos dados pessoais transferidos.

8 DAS RESPONSABILIDADES

8.1 Cada Parte é responsável perante a outra Parte pelos danos causados pela violação das presentes cláusulas. A responsabilidade limita-se aos danos efetivamente sofridos. Cada uma das PARTES é responsável perante os titulares em caso de violação de direitos, nos termos das presentes cláusulas.

8.2 As PARTES estipulam que os Titulares de dados devem ter o direito de invocar, na qualidade de terceiros beneficiários, as presentes cláusulas, em especial as alíneas 6.1.4, 6.1.5, 6.2.7.3, 6.3.1 e 6.3.2 da cláusula 6, contra o Importador de Dados ou o Exportador de Dados, no que se refere ao dados pessoais que lhe digam respeito, e aceitam a jurisdição do país de estabelecimento do Exportador de Dados para este efeito.

8.3 Nos casos de alegada infração por parte do Importador de Dados, o Titular deve, antes de tudo, solicitar ao Exportador de Dados que tome as medidas apropriadas para executar os respectivos direitos; caso o Exportador de Dados não o faça em um prazo razoável, o Titular pode então executar os seus direitos diretamente contra o Importador. Os Titulares de dados podem agir diretamente contra um Exportador de Dados que não tenha envidado esforços razoáveis para verificar a capacidade do Importador de Dados para cumprir as respectivas obrigações legais, nos termos das presentes cláusulas.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E05149100764 11E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

8.4 Todas as responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Termo, no Contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

9 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1 As PARTES comprometem-se a participar em qualquer procedimento de mediação habitualmente disponível e não vinculativo iniciado por um Titular ou pela Autoridade Supervisora. Caso participem do procedimento, podem escolher fazê-lo à distância, quer por telefone, quer por outros meios eletrônicos. Comprometem-se igualmente a considerar a participação em outros procedimentos de arbitragem ou mediação, desenvolvidos para os litígios em matéria de proteção de dados.

9.2 Cada uma das PARTES deve acatar a decisão de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora do país de estabelecimento do Exportador de Dados Pessoais, quando definitiva.

9.3 Em caso de conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do Contrato, prevalecem as aqui descritas.

9.4 As PARTES ajustarão variações a este instrumento que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados.

9.5 É expressamente proibida a utilização da solução contratada para higienização/qualificação indireta de bases cadastrais.

9.6 Caso qualquer disposição deste instrumento seja inválida ou inexequível, o restante deste documento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deve ser:

9.6.1 Alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível;

9.6.2 Interpretadas de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ANEXO – RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

1 OS ITENS DE FATURAMENTO, SUAS RESPECTIVAS UNIDADES DE MEDIDA E SEUS PREÇOS UNITÁRIOS ESTÃO DEFINIDOS A SEGUIR:

1.1 Os valores abaixo listados têm sua representação em Real (BRL) garantida por no máximo um ano desde a assinatura deste contrato.

1.1.1 Respeitados os regulamentos tributários, eventuais descontos ou repasses relativos à imunidade tributária serão aplicados conforme definição corrente do SERPRO.

1.2 Os valores efetivamente faturados serão detalhados nos relatórios de prestação de contas, de acordo com o período mensal de faturamento, discriminando as variáveis definidas nas fórmulas de precificação conforme o serviço.

1.3 Itens Faturáveis por grupo de serviço:

1.3.1 Para os serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation e Cloud Generic Professional Services será utilizada a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado (R$) = hora x preço

1.3.1.1 Onde:

1.3.1.1.1 hora = quantidade de horas gastas para a realização do serviço

1.3.1.1.2 preço = quantia cobrada por unidade (1h) de serviço prestado

1.3.2 O Cloud Services Brokerage seguirá a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado por projeto (R$) = Volume de CSB x Preço.

1.3.2.1 Onde:

1.3.2.1.1 Volume de CSB = Volume de CSB = (vcc * fc * (1-fa)) + (vmp * fc * (1+fm))

1.3.2.1.2 vcc (Volume de Consumo na Console): É o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

1.3.2.1.3 Fator de Câmbio (fc): corresponde à importância numérica utilizada para equalização do volume de consumo, de acordo com a forma de apresentação na console, sendo:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadtweb/v.aspx
00100.060764/2026-73 - 00100.060764/2026-73-2 (ANEXO: 002)

Catálogo de serviços apresentados em dólar:

O Fator de Câmbio equivale ao valor do dólar PTAX obtido na data de cotação do orçamento comercial;

Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em dólar na console, o Fator de Câmbio será igual a r$ 5,9402.

Catálogo de serviços apresentados em reais:

Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em reais na console, o Fator de Câmbio será de 1,00.

1.3.2.1.4 fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

1.3.2.1.5 vmp (Volume de consumo no Marketplace): que corresponde ao volume de consumo de produtos de software no Marketplace do provedor. É dado em dólares se o volume do provedor for em dólares, e em reais se o volume do provedor for em reais. O Volume de Consumo no Marketplace se refere exclusivamente à conta de produtos de softwares obtidos pelo CLIENTE por meio do Marketplace dos provedores. O Consumo de Volume no Marketplace não se confunde com o consumo de recursos em nuvem que sejam necessários para execução dos produtos de software no ambiente em nuvem do cliente.

1.3.2.1.6 fm (Fator de Marketplace): trata-se de um percentual de 20% que corresponde ao montante adicional para realização de transação financeira pelo uso das lojas dos provedores (apuração de fatores de preço em relação aos serviços de nuvem. Serviço de natureza de importação, sem contrapartida prévia).

1.3.3 O volume de CSB é calculado com base na cotação PTAX do Dólar (USD), obtido na data de apresentação deste contrato.

1.3.4 O percentual do Fator de Ajuste DEVE SEGUIR A TABELA ABAIXO:

Provedor	Fator de Ajuste
AWS	20%
Azure	0%
Google	18%
Huawei	30%
IBM	0%
Oracle	0%
Serpro	0%

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadtweb/v.aspx
00100.060764/2026-73 - 00100.060764/2026-73-2 (ANEXO: 002)

1.3.5 O CLIENTE poderá alterar os projetos a qualquer tempo e a seu livre critério, sendo que o valor a ser pago será com base no consumo efetivamente apurado, respeitadas as condições estabelecidas neste anexo. Os projetos estarão discriminados no Relatório Mensal de Prestação de Contas.

1.3.5.1 O Volume de Consumo do Provedor será contabilizado a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário (R$)	Valor Total (R$)
Serpro Multicloud - Cloud Services Brokerage	CSB	20.278.607,40	1,77	35.893.135,10
Serpro Multicloud - Cloud Architecture Design	Hora	0	1.297,00	0,00
Serpro Multicloud - Cloud Migration Management	Hora	0	1.297,00	0,00
Serpro Multicloud - Cloud Engineering and Automation	Hora	0	1.297,00	0,00
Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services	Hora	2.400	1.297,00	3.112.800,00

1.3.6 Cloud Services Management:

1.3.6.1 O modelo de comercialização é oferecido em forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado). A apuração do valor a ser faturado SERÁ FEITA DE ACORDO COM OS PLANOS OFERECIDOS.

1.3.6.2 A cobrança do serviço em cada plano será feita por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento. Nunca os dois itens são faturados ao mesmo tempo, ou seja, ou se cobra por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento, CONFORME DETALHADO NA TABELA ABAIXO.

1.3.6.3 Um projeto gerenciado corresponde à cada habilitação do serviço por provedor.

1.3.6.4 Caso o CSM seja superior às faixas que se encaixam no Projeto Gerenciado, será cobrado pelo item de Esforço de Gerenciamento, conforme a seguinte fórmula:

Volume de CSM = (vcc * fc * (1-fa)) * (1+ fr)

Valor a ser faturado (R$) = Volume de CSM * Valor do IFA de esforço de gerenciamento por faixa.

1.3.6.4.1 Onde:

1.3.6.4.1.1 vcc (Volume de Consumo na Console): é o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadtweb/v.aspx
00100.060764/2026-73 - 00100.060764/2026-73-2 (ANEXO: 002)

1.3.6.4.1.2 fator de Câmbio (fc): corresponde à importância numérica utilizada para equalização do volume de consumo, de acordo com a forma de apresentação na console, sendo:

- Catálogo de serviços apresentados em dólar:

O Fator de Câmbio equivale ao valor do dólar PTAX obtido na data de cotação do orçamento comercial;
Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em dólar na console, o Fator de Câmbio será igual a r$ 5,9402

- Catálogo de serviços apresentados em reais:

Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em reais na console, o Fator de Câmbio será de 1,00.

1.3.6.4.1.3 fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

1.3.6.4.1.4 fr (Fator de Regulação): corresponde às condições financeiras estabelecidas por cada provedor para provimento de suporte técnico. O Fator de Regulação máximo é limitado a 150%. Para o Serpro Cloud One não existe Fator de Regulação.

1.3.6.4.1.5 Esforço de gerenciamento por faixa: corresponde ao preço unitário a ser pago pela faixa de consumo. Para encontrar o valor unitário, de posse do Volume de CSM , busca-se a faixa correspondente a ele e seu respectivo valor dentro do plano contratado. Esse valor é o que deve ser usado na fórmula acima (esforço de gerenciamento por faixa).

1.3.6.5 Caso o Volume de CSM seja menor que o valor unitário do projeto gerenciado do plano contratado, o valor a ser cobrado será a unidade do projeto gerenciado. Caso contrário, o valor a ser cobrado será o resultado da multiplicação citada no item anterior.

1.3.6.6 Para efeito de cálculo do Volume de CSM, as condições especiais obtidas em contrapartida da parceria serão limitadas a 60%, ou seja, caso o percentual dessas condições especiais no Volume de CSB seja maior que 60%, o Volume de CSB para uso no cálculo do Volume de CSM deverá ser recalculado com limite de 60% em cima do Volume de Consumo Bruto.

1.3.6.7 Plano Básico

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Projeto gerenciado	Unidade	0	R$ 4.997,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Esforço de Gerenciamento - a partir de 30.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,24	R$ 0,00

1.3.6.8 Plano Intermediário

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadtweb/v.aspx
00100.060764/2026-73 - 00100.060764/2026-73-2 (ANEXO: 002)

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R$ 10.000,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 30.000 até 200.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,50	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 200.001 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,45	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,40	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - a partir de 1.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,33	R$ 0,00

1.3.6.9 Plano Avançado

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R$ 25.000,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 40.000 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,69	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,59	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 1.000.001 até 2.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,50	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 2.000.001 até 3.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,40	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 3.000.001 até 4.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,32	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - a partir de 4.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,26	R$ 0,00

1.3.6.10 Cloud Connect

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadtweb/v.aspx
00100.060764/2026-73 - 00100.060764/2026-73-2 (ANEXO: 002)

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	,Valor Total
Cloud Connect – 500 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 8.290,17	R$ 0,0.0
Cloud Connect – 1000 Mbps	Valor Mensal	60	R$ 14.507,80	R$ 870.468,00
Cloud Connect – 2000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 24.870,51	R$ 0,00
Cloud Connect – 3000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 31.088,13	R$ 0,00
Cloud Connect – 5000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 43.076,57	R$ 0,00
Cloud Connect – 10000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 77.720,33	R$ 0,00
Cloud Connect – 20000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 84.880,88	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadtweb/v.aspx
00100.060764/2026-73 - 00100.060764/2026-73-2 (ANEXO: 002)

SERPRO

ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

1 INFORMAÇÕES GERAIS:

CNPJ:	00.531.954/0001-20
Razão Social:	Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios
Endereço Completo:	Praça Municipal, Lote 01, Palácio da Justiça, Plano Piloto, Brasília, DF.
CEP:	70.094-900
Inscrição Municipal:	ISENTO
Inscrição Estadual*:	ISENTO

***Preencher caso exista**

2 REPRESENTANTES LEGAIS:

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	WALDIR LEÔNCIO CORDEIRO LOPES JUNIOR
CPF:	152.749.181-15
Cargo:	Presidente do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios
Designação:	Termo de Posse – 22/04/2024
Endereço Eletrônico:	waldir.leoncio@tjdft.jus.br
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)*	
Nome Completo*:	<Duplo clique para preencher>
CPF*:	
Cargo*:	
Designação*:	
Endereço Eletrônico*:	

***Preencher caso seja aplicável**

3 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

RESPONSÁVEL FINANCEIRO	
Nome Completo:	ROBERTA ASSUNÇÃO RAMOS
CPF:	929.603.831-68
Telefone:	(61)3103 6160
Endereço Eletrônico:	cofin@tjdft.jus.br
RESPONSÁVEL TÉCNICO	
Nome Completo:	KLEBER AIRES BELÉM
CPF:	602.649.501-00
Telefone:	(61) 3103-4500

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Endereço Eletrônico:	kleber@tjdft.jus.br

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	ALEXANDRE GONCALVES DE AMORIM
Cargo:	Diretor-Presidente e Diretor de Negócios Governos e Mercados
CPF:	144.685.858-89
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	THIAGO DELMONTE DE BAERE
Cargo:	Superintendente de Relacionamento com Clientes
CPF:	692.744.601-04

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ANEXO - INFORMAÇÕES GLOBAIS DO CONTRATO

Número do Contrato do Cliente*:	
Vigência:	30(trinta) meses, contados a partrir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120(cento e vinte) meses
Valor Total do Contrato:	R$ 39.876.403,10
Valor Total do Contrato por Extenso:	trinta e nove milhões, oitocentos e setenta e seis mil e quatrocentos e três reais e dez centavos
Processo Administrativo de Contratação:	0026217/2023
Dados da Dotação Orçamentária:	classificação funcional programática 02.061.0033.4234.0053 - Apreciação e Julgamento de Causas no Distrito Federal, categoria econômica 3 – Despesas Correntes (PTRES 203999 e 168480), Nota de Empenho 2024NE000803.. Nota de Empenho 2024NE000803
Regime de Execução:	O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.
IDENTIFICAÇÃO DAS TESTEMUNHAS	
Nome da Primeira Testemunha:	<nome 1a testemunha>
CPF da Primeira Testemunha:	<CPF 1a testemunha>
Nome da Segunda Testemunha:	<nome 2a testemunha>
CPF da Segunda Testemunha:	<CPF 2a testemunha>
LOCAL E DATA DE ASSINATURA	
Local de Assinatura (Cidade/UF):	Brasília, DF
Data de Assinatura:	23 de dezembro de 2024

***Opcional**

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 7E0514910076411E.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Contrato nº 16/2025

Última atualização 12/06/2025

Local: Brasília/DF **Órgão:** CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

Unidade executora: 925158 - CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

Tipo: Contrato (termo inicial) **Receita ou Despesa:** Despesa **Processo:** 24.0.000009102-9

Categoria do processo: Serviços

Data de divulgação no PNCP: 12/06/2025 **Data de assinatura:** 15/05/2025 **Vigência:** de 15/05/2025 a 14/05/2026

Id contrato PNCP: 33583550000130-2-000052/2025 **Fonte:** Compras.gov.br

Id contratação PNCP: 33583550000130-1-000052/2025

Objeto:

CONTRATO DE ADESÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO. Prestação dos serviços especializados de tecnologia da informação, denominado Serpro Multicloud.

VALOR CONTRATADO

R$ 4.817.890,47

FORNECEDOR:

Tipo: Pessoa jurídica **CNPJ/CPF:** 33.683.111/0001-07 Consultar sanções e penalidades do fornecedor

Nome/Razão social: SERVICO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO)

Arquivos Histórico

Nome	Data
CONTRATOSEI16.2025SERPRO.pdf	12/06/2025

Exibir: 5 | 1-1 de 1 itens | Página: 1

Voltar

PORTAL NACIONAL DE CONTRATAÇÕES PÚBLICAS

Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel diploma.

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados a compor o aludido comitê.

A adequação, fidedignidade e corretude das informações e dos arquivos relativos às contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

https://portaldeservicos.gestao.gov.br

0800 978 9001

AGRADECIMENTO AOS PARCEIROS

BID Banco Interamericano de Desenvolvimento

Enap Escola Nacional de Administração Pública

Serpro

SEBRAE

Texto destinado a exibição de informações relacionadas à **licença de uso**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Ato que autoriza a Contratação Direta nº 32/2025

Última atualização 11/06/2025

Local: Brasília/DF **Órgão:** CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

Unidade compradora: 925158 - CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA

Modalidade da contratação: Dispensa **Amparo legal:** Lei 14.133/2021, Art. 75, IX

Tipo: Ato que autoriza a Contratação Direta **Modo de disputa:** Não se aplica **Registro de preço:** Não

Fonte orçamentária: Não informada

Data de divulgação no PNCP: 11/06/2025 **Situação:** Divulgada no PNCP

Id contratação PNCP: 33583550000130-1-000052/2025 **Fonte:** Compras.gov.br

Objeto:

CONTRATO DE ADESÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO. Prestação dos serviços especializados de tecnologia da informação, denominado Serpro Multicloud.

VALOR TOTAL ESTIMADO DA COMPRA

R$ 4.817.890,47

VALOR TOTAL HOMOLOGADO DA COMPRA

R$ 4.817.890,47

Itens | Arquivos | Contratos/Empenhos | Histórico

Número	Descrição	Quantidade	Valor unitário estimado
1	Outros serviços de hospedagem em tecnologia da informação ecomunicação (tic) CONTRATO DE ADESÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO. Prestação dos serviços especializados de tecnologia da informação, denominado Serpro Multicloud.	1	R$ 4.817.890,47

Exibir: 5 | 1-1 de 1 itens | Página: 1

Voltar

PORTAL NACIONAL DE CONTRATAÇÕES PÚBLICAS

Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel diploma.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados a compor o aludido comitê.

A adequação, fidedignidade e corretude das informações e dos arquivos relativos às contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

https://portaldeservicos.gestao.gov.br

0800 978 9001

AGRADECIMENTO AOS PARCEIROS

BID Banco Interamericano de Desenvolvimento

Enap Escola Nacional de Administração Pública

Serpro

SEBRAE

Texto destinado a exibição de informações relacionadas à **licença de uso**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Registro de Documentos Contratuais

Histórico de Aquisições

Registro Nº 237161	Cliente: CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA			
	Objeto: SERPRO MULTCLOUD - ADM do Cliente Processo SEI CFM Nº 24.0.000009102-9 .			
	Tp Doc. Contratual: CONTRATO DE RECEITA			
	Data Registro: 22/05/2025	Data Assinatura: 15/05/2025	UG Emitente:	Vigência: 15/05/2025 a 14/05/2026
	UG Executora:	UG Responsável: SUNNG	Contrato: null	Valor: R$ 4.817.890,47
	Fundamentações Legais :			

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 639308940076411A
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadtweb/v.aspx

00100.060764/2026-73 - 00100.060764/2026-73-3 (ANEXO: 003)

CONTRATO DE ADESÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O CLIENTE e seus representantes, devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE", e o SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO, empresa pública federal com sede no SGAN, Quadra 601, Módulo V, Brasília/DF, CEP 70836-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado SERPRO, tendo seus representantes legais devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO", conjuntamente denominados PARTES, resolvem celebrar o presente contrato, que se regerá pelas disposições das Leis nº 14.133/2021 e 10.406/2002 e suas atualizações e de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

1 DO OBJETO E DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1 O presente contrato tem por finalidade a prestação dos serviços técnicos especializados descritos no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.

2 DA VINCULAÇÃO

2.1 Este contrato integra o processo administrativo do CLIENTE nº Processo SEI CFM nº 24.0.000009102-9 .

2.2 O presente contrato deverá ser interpretado em sua completude, incluindo-se os seus anexos.

2.3 A execução deste contrato será regulada pelas suas cláusulas e condições, pelos dispositivos da Lei nº 14.133/2021, pelos preceitos de Direito Público, sendo aplicadas, subsidiariamente, os preceitos da Teoria Geral dos Contratos, o princípio da boa-fé objetiva e as disposições de Direito Privado.

3 DA FUNDAMENTAÇÃO

3.1 Esse contrato é celebrado por dispensa de licitação, com base no disposto no inc. IX, art. 75, da Lei nº 14.133/2021.

4 DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 Este serviço é classificável como de natureza de prestação continuada.

5 DO REGIME DE EXECUÇÃO

5.1 O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.

6 DAS OBRIGAÇÕES

6.1 São obrigações do CLIENTE:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.1.1 Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados, conforme especificação detalhada no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

6.1.2 Solicitar formalmente, por meio dos canais de comunicação descritos no anexo “Descrição dos Serviços”, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério do SERPRO a sua aceitação.

6.1.3 Informar e manter operantes os seus dados de contato registrados neste contrato, bem como comunicar tempestivamente ao SERPRO as atualizações dessas informações.

6.1.4 Efetuar o correto pagamento dos serviços prestados dentro dos prazos especificados neste contrato.

6.1.5 Não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços que compõem o objeto deste contrato, excetuando-se as situações devidamente justificadas nas quais o armazenamento ou reprodução dos referidos dados e informações sejam necessários para o exercício das atividades do CLIENTE, bem como quando o armazenamento ou reprodução dos dados e informações forem realizados por exigências legais, informando individual e detalhadamente ao SERPRO sobre cada ocorrência excepcional.

6.1.6 Não utilizar os serviços e os dados obtidos para finalidade ou forma distinta da qual foram concebidos e fornecidos ou para a prática de atos considerados ilegais, abusivos e/ou contrários aos princípios norteadores do Código de Ética do SERPRO.

6.1.6.1 Em casos de suspeita das práticas descritas acima, os serviços poderão ser suspensos, com a consequente comunicação do ocorrido às autoridades competentes e, em eventual confirmação, o SERPRO poderá rescindir o presente contrato e iniciar o processo de apuração de responsabilidade do agente que tenha dado causa a estas práticas.

6.2 São obrigações do SERPRO:

6.2.1 Prestar os serviços de acordo com o presente contrato, desde que o CLIENTE tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados.

6.2.2 Enviar, por meio eletrônico, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Guias de Pagamento (boletos) correspondentes ao serviço prestado. Estes documentos também estarão disponíveis para o CLIENTE na Área do Cliente disponibilizada pelo SERPRO.

6.2.3 Manter suas condições de habilitação durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pelo CLIENTE por meio de consultas aos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública Federal.

6.2.4 Comunicar, formalmente, ao CLIENTE qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

7 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

7.1 As condições relativas à propriedade intelectual da solução estão dispostas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

8 DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

8.1 As PARTES se comprometem a manter sob estrita confidencialidade toda e qualquer informação trocada entre si em relação à presente prestação de serviços, bem como toda e qualquer informação ou documento dela derivado, sem prejuízo de qualquer outra proteção assegurada às PARTES pelo ordenamento jurídico.

8.2 Sobre a confidencialidade e a não divulgação de informações, fica estabelecido que:

8.2.1 Todas as informações e os conhecimentos aportados pelas PARTES para a execução do objeto deste contrato são tratadas como confidenciais, assim como todos os seus resultados.

8.2.2 A confidencialidade implica a obrigação de não divulgar ou repassar informações e conhecimentos a terceiros não envolvidos nesta relação contratual, sem autorização expressa, por escrito, dos seus detentores.

8.2.3 Não são tratadas como conhecimentos e informações confidenciais as informações que forem comprovadamente conhecidas por outra fonte, de forma legal e legítima, independentemente da iniciativa das PARTES no contexto deste contrato.

8.2.4 Qualquer exceção à confidencialidade só será possível caso prevista neste contrato ou com a anuência prévia e por escrito das PARTES em disponibilizar a terceiros determinada informação. As PARTES concordam com a disponibilização de informações confidenciais a terceiros nos casos em que tal disponibilização se mostre necessária para o cumprimento de exigências legais.

8.2.5 Para os fins do presente contrato, a expressão “Informação Confidencial” significa toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada (seja por escrito, de forma eletrônica ou por qualquer outra forma) pelas PARTES entre si, seus representantes legais, administradores, diretores, sócios, empregados, consultores ou contratados (em conjunto, doravante designados “REPRESENTANTES”) no âmbito deste contrato.

8.2.6 Todas as anotações, análises, compilações, estudos e quaisquer outros documentos elaborados pelas PARTES ou por seus REPRESENTANTES com base nas informações descritas no item anterior serão também considerados “Informação Confidencial” para os fins do presente contrato.

8.3 A informação que vier a ser revelada, fornecida ou comunicada verbalmente entre as PARTES deverá integrar ata lavrada por qualquer dos seus representantes para que possa constituir objeto mensurável e dotado de rastreabilidade para efeito da confidencialidade ora pactuada.

8.4 O descumprimento desta cláusula por qualquer das PARTES poderá ensejar a responsabilização de quem lhe der causa, nos termos da lei, inclusive em relação aos eventuais danos causados à parte contrária ou a terceiros.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

8.4.1 Sem prejuízo de eventuais sanções aplicáveis nas esferas cível e administrativa, a conduta que represente violação a essa cláusula pode vir a ser enquadrada no crime de concorrência desleal previsto no art. 195, inc. XI, da Lei nº 9.279/1996.

8.4.2 O dever de confidencialidade estabelecido nesse contrato inclui a necessidade de observância da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

8.5 A responsabilidade por danos causados às PARTES ou a terceiros por eventual vazamento de dados ou outro tratamento de dados inadequado ou ilícito, será direcionada a quem comprovadamente tenha dado causa, por sua ação, omissão, ou sob sua responsabilidade.

8.6 O SERPRO não será responsabilizado por quaisquer prejuízos causados por eventuais erros, fraudes ou má qualidade dos dados compartilhados, bem como pelo uso indevido por terceiros das ferramentas que compõem a solução.

9 DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

9.1 Conforme dispõe o art. 117 da Lei nº 14.133/2021, o CLIENTE designará formalmente os representantes da Administração (Gestor e Fiscais) que serão responsáveis pelo acompanhamento e pela fiscalização da execução do contrato e realizarão a alocação dos recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento deste contrato.

10 DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1 Os locais de prestação dos serviços estão especificados no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

10.2 Para a correta tributação, as notas fiscais deverão ser emitidas com o CNPJ do estabelecimento do SERPRO onde os serviços forem prestados.

11 DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

11.1 O valor estimado deste contrato para seu período de vigência é de R$ 4.817.890,47 (quatro milhões oitocentos e dezessete mil oitocentos e noventa reais e quarenta e sete centavos).

11.2 Os preços já incluem a tributação necessária para a prestação dos serviços, conforme a legislação tributária vigente.

11.3 Os itens faturáveis, a forma de cálculo e o detalhamento dos valores a serem pagos mensalmente pelo CLIENTE estão descritos no anexo “Relatório Consolidado de Preços e Volumes” deste contrato.

11.4 Para efeito de pagamento, o SERPRO cobrará um valor mensal, que será calculado com base no volume consumido pelo CLIENTE no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado.

11.5 Caberá ao CLIENTE indicar e manter atualizadas todas as informações necessárias para envio eletrônico (por e-mail) da nota fiscal e dos boletos de pagamento correspondentes aos serviços prestados.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

11.6 Desde o primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pelo SERPRO para o e-mail informado pelo CLIENTE no anexo “IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE deste contrato.

11.6.1 No referido e-mail constarão as informações necessárias para que o CLIENTE acesse e se cadastre no portal.

11.7 O não recebimento pelo CLIENTE, por correspondência eletrônica, dos documentos de cobrança mensais não o isentará de efetuar o pagamento dos valores devidos até a data de vencimento. Neste caso, o CLIENTE deverá acessar os documentos necessários para o pagamento no portal Área do Cliente.

11.8 Nas notas fiscais emitidas o nome do CLIENTE terá a mesma descrição adotada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ da Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB do Ministério da Economia – ME.

11.9 O pagamento das faturas/boletos deverá ser realizado pelo CLIENTE no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal pelo SERPRO. A nota fiscal será emitida até o último dia útil do mês de referência.

11.10 O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação/utilização do serviço.

11.11 O valor mensal será atestado definitivamente em até 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento ou da disponibilização da documentação correspondente à prestação do serviço.

11.11.1 Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do CLIENTE, o SERPRO emitirá, automaticamente, as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

12 DO ATRASO NO PAGAMENTO

12.1 Não ocorrendo o pagamento pelo CLIENTE dentro do prazo estipulado neste contrato, o valor devido será acrescido de encargos, que contemplam:

12.1.1 Multa de 1% (um por cento); e

12.1.2 Juros de mora (pro rata die) de 0,5% (meio por cento) ao mês sobre o valor faturado a partir da data do vencimento.

12.2 O atraso no pagamento, quando igual ou superior a 60 (sessenta) dias, permite a suspensão imediata dos serviços prestados pelo SERPRO, hipótese em que o CLIENTE continuará responsável pelo pagamento dos serviços já prestados e dos encargos financeiros deles decorrentes.

13 DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS

13.1 Em conformidade com a legislação tributária aplicável, nos casos em que houver a retenção de tributos, via substituição tributária, caberá ao CLIENTE enviar os comprovantes de recolhimento de tributos para o endereço eletrônico do SERPRO (gestaotributaria@serpro.gov.br) ou encaminhá-los para o seguinte endereço:

Departamento de Gestão Tributária

Superintendência de Controladoria

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SERPRO (Edifício SEDE)

Endereço: SGAN 601 – Módulo V – Asa Norte – Brasília/DF CEP: 70.836-900

14 DA VIGÊNCIA

14.1 O presente contrato vigerá por 12 (doze) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses, conforme preconizado nos art. 106 e 107 da Lei n. 14.133/2021.

14.1.1 Caso a assinatura seja efetivada por meio de certificação digital ou eletrônica, considerar-se-á como início da vigência a data em que o último signatário assinar.

15 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1 A despesa com a execução deste contrato está programada em dotação orçamentária própria do CLIENTE, prevista no seu orçamento para o exercício corrente, conforme disposto a seguir: 6.2.2.1.1.33.90.39.010 – Manutenção de Sistemas de Informática.

15.2 Para o caso de eventual execução deste contrato em exercício futuro, a parte da despesa a ser executada em tal exercício será objeto de Termo Aditivo ou Apostilamento com a indicação, por parte do CLIENTE, dos créditos e empenhos para sua cobertura.

16 DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO

16.1 O reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, por meio de reajuste de preços, para órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:

16.1.1 O reajuste dar-se-á por meio da aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do contrato, para CLIENTES integrantes do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP, ou para outros CLIENTES que por fundamento normativo próprio se submetam à mesma sistemática de reajuste.

16.2 O reequilíbrio econômico-financeiro, por meio de reajuste de preços, para órgãos ou entidades não integrantes do SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:

16.2.1 Dar-se-á por meio da aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do Contrato.

16.3 Haja vista que a apuração do IPCA e do ICTI é realizada mensalmente pelo IBGE e IPEA, respectivamente, o que inviabiliza a sua ponderação em proporção diária, a referência do cálculo considerará meses completos a partir do mês da data base.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

16.4 A data base para cálculo do índice da primeira correção monetária será o mês de assinatura do Contrato, considerando-se esta data a do orçamento do Contrato e tomando-se como base a seguinte fórmula:

Ir = (I1 – Io) / Io

R = Vo x Ir

V1 = Vo + R

Onde:

Ir - índice de reajustamento

I1 - índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor (aniversário de 12 (doze) meses a partir da assinatura do Contrato)

Io - índice correspondente à data base do contrato (mês de assinatura do Contrato)

R - valor do reajustamento procurado

V1 - preço final já reajustado

Vo - preço original do Contrato, na data base (valor a ser reajustado)

16.5 No caso de utilização do IPCA, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IBGE, localizado no seguinte endereço:

https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc_ipca/defaultseriesHist.shtm.

16.6 Para o caso de utilização do ICTI, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IPEA, localizado no seguinte endereço: http://www.ipea.gov.br.

16.7 De acordo com o disposto no inciso I do art. 136 da Lei nº 14.133/2021, os reajustes ocorrerão por simples apostilamentos efetuados automaticamente e de ofício, sendo dispensado o prévio requerimento por parte do SERPRO.

16.8 Após efetuado pela autoridade competente da parte CLIENTE, o apostilamento deverá ser enviado ao SERPRO no prazo máximo de 5 dias corridos contados da assinatura do documento.

16.9 De acordo com o art. 2º da Lei nº 10.192/2001, os efeitos do reajuste serão considerados a partir do dia subsequente ao aniversário de vigência do contrato e a aplicação dos demais reajustes respeitarão o intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre suas aplicações.

16.10 O índice de reajuste incidirá sobre cada item faturável discriminado neste Contrato.

16.11 O reequilíbrio por meio de revisão, para todos os Órgãos e Entidades Contratantes, integrantes ou não do SISP:

16.11.1 Dar-se-á em caso de mudanças de caráter extraordinário ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, A base para cálculo da revisão retroagirá até a data do fato que a motivou e deverá ser formalizada por termo aditivo próprio.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

17 DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

17.1 O SERPRO fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto do presente Contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado deste Contrato. Mediante acordo entre as PARTES poderá haver supressão de quantitativos do objeto contratado em percentual superior a 25% do valor inicial atualizado do Contrato.

18 DA RESCISÃO

18.1 Os casos de rescisão contratual obedecerão ao disposto nos artigos 137 a 139 da Lei n. 14.133/2021, e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

18.2 Para formalizar a rescisão contratual, o CLIENTE deverá abrir um acionamento, nos termos previstos neste contrato, por meio dos Canais de Atendimento expostos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

18.3 Nos casos em que a prestação do serviço objeto deste contrato depender de autorização de órgão ou entidade responsável pelos dados e informações, eventual cancelamento da autorização concedida ao SERPRO para esta finalidade ensejará a imediata suspensão dos serviços e o início do procedimento de rescisão deste contrato, não cabendo ao CLIENTE direito a qualquer indenização por parte do SERPRO, seja a que título for.

18.4 Eventual rescisão não representa quitação para os débitos aferidos e não quitados. Em caso de rescisão os serviços serão considerados parcialmente entregues e caberá ao CLIENTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados, conforme as condições estabelecidas nesse contrato.

18.5 Condições específicas de rescisão decorrentes de características próprias do serviço contratado, se existirem, estarão especificadas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

19 DA COMUNICAÇÃO FORMAL

19.1 Será considerada comunicação formal toda e qualquer troca de informações realizada entre as PARTES por meio dos Canais de Atendimento estabelecidos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

19.2 O CLIENTE deverá comunicar as atualizações de seus dados de contato ao SERPRO, sob pena de assumir o risco de não receber comunicações que sejam relacionadas aos serviços deste contrato.

20 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1 Os ônus decorrentes do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas neste instrumento contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, sem prejuízo de eventual responsabilização daquele que der causa ao inadimplemento por perdas e danos perante a parte prejudicada.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

20.2 Eventual aplicação de sanção administrativa deve ser formalmente motivada, assegurado o exercício, de forma prévia, do contraditório e da ampla defesa.

20.3 Na aplicação das sanções a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena e o dano causado à parte prejudicada, observado o princípio da proporcionalidade.

20.3.1 Constituirá:

20.3.1.1 Advertência – Sanção aplicável à ocorrência de inexecução parcial não reiterada.

20.3.1.2 Mora – O recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais.

20.3.1.3 Inexecução parcial – O recebimento parcial, ainda que em atraso, dos serviços contratados para o período de referência.

20.3.1.4 Inexecução total – O não recebimento de todas as parcelas dos serviços contratados.

20.3.2 Por inexecução parcial ou total deste contrato, o SERPRO estará sujeito à aplicação das sanções descritas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021, de forma gradativa e proporcional à gravidade da falta cometida e de eventual dano causado, assegurados o contraditório e a ampla defesa de forma prévia.

20.3.2.1 Em caso de descumprimento total das obrigações, o valor da multa não excederá a 10% (dez por cento) do valor do contrato. Caso haja a aplicação de mais de uma multa por descumprimento parcial das obrigações, a soma dos valores das eventuais multas aplicadas não ultrapassará esse limite.

20.3.2.2 Fica estipulado o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês pro rata die sobre o valor do item inadimplido para os casos de mora (atraso).

20.3.3 Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de:

20.3.3.1 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada.

20.3.3.2 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato para os casos de inexecução total.

20.4 Dentro do mesmo período de referência, para o mesmo item inadimplido, a multa por inexecução total substitui a multa por inexecução parcial e a multa por mora; da mesma forma, a multa por inexecução parcial substitui a multa por mora.

20.5 Os valores devidos pelo SERPRO serão pagos preferencialmente por meio de redução do valor cobrado na fatura do mês seguinte à respectiva aplicação. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, o SERPRO pagará ao CLIENTE por eventual diferença, preferencialmente, por meio de cobrança administrativa.

21 DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709/2018

21.1 As condições relativas à aderência das PARTES à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD estão discriminadas no anexo “Tratamento e Proteção de Dados Pessoais” deste contrato.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

21.2 O CLIENTE deve atentar para o que dispõe a LGPD, com especial destaque para seus princípios, no seu relacionamento com o Titular de Dados Pessoais, inclusive dando-lhe conhecimento sobre a FINALIDADE do uso destas informações pessoais, evitando assim a suspensão contratual do presente contrato.

22 DA LEI ANTICORRUPÇÃO

22.1 As PARTES se comprometem a observar os preceitos legais do ordenamento jurídico brasileiro relacionados ao combate à corrupção, em especial o Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, a Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO, o Programa Corporativo de Integridade do SERPRO, a Lei nº 12.846/2013 e o seu Decreto nº 11.129/2022 e, no que forem aplicáveis, os tratados internacionais ratificados e promulgados no Decreto nº 3.678/2000, Decreto nº 4.410/2002 e o Decreto nº 5.687/2006.

22.2 O SERPRO (i) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que estão autorizadas a atuar em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013; (ii) se obriga a tomar todas as providências para fazer com que os seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei nº 12.846/2013; (iii) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente do Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, da Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO e do Programa Corporativo de Integridade do SERPRO.

22.2.1 O SERPRO, no desempenho das atividades objeto deste CONTRATO, se compromete perante a CLIENTE a não praticar os atos descritos no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

22.2.2 O descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do SERPRO poderá ensejar a instauração de apuração de responsabilidade de seus agentes com a aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação judicial, nos termos do art. 18, da Lei nº 12.846/2013.

22.2.3 O SERPRO se compromete a conduzir os seus negócios e práticas comerciais de forma ética e íntegra, em conformidade com os preceitos legais vigentes no país.

23 DA MATRIZ DE RISCOS

23.1 Em observância ao disposto no inciso XXVII do art. 6º da Lei nº 14.133/2021, as PARTES, declaram que a presente contratação não apresenta eventos supervenientes impactantes no equilíbrio econômico-financeiro que justifiquem ou fundamentem a elaboração de Matriz de Riscos para o contrato.

24 DOS CASOS OMISSOS

24.1 Os casos omissos serão decididos pelas PARTES, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, normas e princípios gerais dos contratos.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

25 DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

25.1 Aplicam-se às PARTES as regras para solução de controvérsias de natureza jurídica destinadas à Administração Pública, em especial quanto à submissão dessas, em sede administrativa, à Câmara de Mediação e Conciliação competente.

26 DO FORO

26.1 É eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

27 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

27.1 As PARTES reconhecem que a contratação por meios eletrônicos, tecnológicos e digitais é válida, exequível e plenamente eficaz, ainda que estabelecida com assinatura eletrônica, digital ou certificação fora dos padrões ICP-Brasil, conforme MP nº 2.200-2 de 2001 ou outra legislação de âmbito federal que venha a substituí-la.

27.2 Considera-se que a celebração do presente contrato ocorreu na data da sua última assinatura ou do seu último aceite.

28 DA PUBLICAÇÃO

28.1 Caberá ao CLIENTE providenciar às suas expensas, a publicação resumida deste instrumento e dos respectivos aditamentos de que trata o art. 174 e o §2º do art. 175 da Lei n. 14.133/2021.

Ajustadas as condições estabelecidas, as PARTES assinam abaixo consolidando os termos deste contrato.

Brasília, 12 de maio de 2025

NEOSIGNER Assinatura Avançada
DANIEL SILVA ANTONELLI
CPF: 000.***.***-43
12/05/2025
Serpro

DANIEL SILVA ANTONELLI
Gerente de Departamento
SERPRO

NEOSIGNER Assinatura Avançada
GUILHERME ALVARES DA SILVA
CPF: 692.***.***-04
12/05/2025
Serpro

GUILHERME ALVARES DA SILVA
Gerente de Divisão
SERPRO

NEOSIGNER Assinatura Avançada
JOSE HIRAN DA SILVA GALLO
CPF: 064.***.***-20
15/05/2025
Serpro

JOSÉ HIRAN DA SILVA GALLO
CLIENTE

<Duplo clique para preencher>
CLIENTE (Opcional)

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.



Testemunha
Nome: Glediston Luiz Mustefaga
CPF: 491.914.891-72

Testemunha
Nome: <Duplo clique para preencher>
CPF: <Duplo clique para preencher>

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ANEXO – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Parecer jurídico de aprovação da Minuta: 0844/2023

1 DEFINIÇÕES BÁSICAS

1.1 Partes: Todas as Pessoas Jurídicas diretamente envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.

1.2 Cliente: Pessoa Jurídica e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.

1.3 Loja SERPRO: Website de venda dos produtos e serviços SERPRO, acessível pelo endereço eletrônico: https://loja.serpro.gov.br.

1.4 Central de Ajuda: Website de informações e suporte pós-venda, acessível pelo endereço: https://centraldeajuda.serpro.gov.br.

1.5 Área do Cliente: Canal eletrônico disponibilizado ao cliente por meio de login e senha, com acesso a informações restritas relativas ao contrato e questões financeiras, através do endereço: https://cliente.serpro.gov.br.

1.6 TAM (do inglês, Technical Account Manager, ou Gestor Técnico de Contas): Pessoa ou grupo especialista que auxilia a gestão do CLIENTE sobre os serviços em nuvem - pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CLIENTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.

1.7 DevOps: “Por definição, DevOps descreve um processo de desenvolvimento de software e uma mudança de cultura organizacional que acelera a entrega de software de alta qualidade, automatizando e integrando os esforços das equipes de desenvolvimento e operações de TI - dois grupos que tradicionalmente atuavam separadamente ou em silos”. Adaptado de:

https://www.ibm.com/cloud/learn/devops-a-complete-guide

1.8 Cloud Computing: Modelo de computação em que os recursos (redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços) são disponibilizados como serviços usando tecnologias de Internet. A cobrança dos serviços preferencialmente é feita com base no efetivo consumo dos recursos e possuem características de flexibilidade e elasticidade em tempo real.

1.9 Corretor de nuvem (Cloud Broker): É uma entidade que gerencia o uso, desempenho e entrega de serviços em nuvem e também negocia relacionamentos entre provedores e consumidores em nuvem.

1.10 Projeto: É a unidade de agrupamento/alocação para atendimento às demandas do CLIENTE, considerado cada sistema/aplicação ou um conjunto integrado de recursos de uma arquitetura técnica, que compõe uma única solução ou empreendimento, delimitando o escopo de atuação. Um projeto serve como unidade de gerenciamento/gestão e pode ser um ambiente inteiro, uma aplicação ou um conjunto de aplicações. O CLIENTE define o escopo do projeto dentro de seu contexto.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.11 Evento Crítico: Mudanças de alta complexidade realizadas em ambientes de TIC, tais como eventos de migração de workloads, implantação de novos projetos, atualização tecnológica ou mudanças de infraestrutura de ambientes em nuvem.

1.12 MVP: Produto mínimo viável (em inglês, Minimum Viable Product – MVP) é a versão mais simples de um produto que pode ser disponibilizada para a validação de um pequeno conjunto de hipóteses sobre um negócio. (Caroli, Paulo. Direto ao ponto. 1.ed. 2015. São Paulo: Casa do código, 2015).

1.13 Sprint: Intervalo de tempo, não superior a um mês, no qual uma entrega planejada é realizada. Adaptado de:

https://www.scrum.org/resources/what-is-a-sprint-in-scrum

1.14 Backlog: Lista das tarefas necessárias que precisam ser feitas para a entrega.

1.15 Workload: “No contexto de uma adoção de nuvem, uma workload é uma coleção de ativos de TI (servidores, VMs, aplicativos, dados ou dispositivos) que, coletivamente, dá suporte a um ou mais processos definidos. As workloads também podem depender de outros ativos compartilhados ou plataformas maiores, no entanto, uma workload deve ter limites definidos em relação aos ativos dependentes e aos processos que dependem dela. Muitas vezes, as workloads podem ser visualizadas monitorando o tráfego de rede entre os ativos de TI.”. Adaptado de:

https://docs.microsoft.com/en-us/azure/cloud-adoption-framework/plan/workloads

2 DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

2.1 SERPRO Multicloud é um conjunto organizado de serviços profissionais relacionados entre si e especializados em cloud, pensados para facilitar a jornada e o sucesso da transformação digital do Estado brasileiro, permitindo que o gestor público de TI faça escolhas inteligentes e tecnicamente embasadas, possibilitando a rápida e segura adoção das tecnologias de cloud.

2.2 A solução disponibiliza, através de pacotes de serviços que podem ser contratados de forma opcional, especialistas de alto nível em cloud e com expertise em negócios de governo, desde a avaliação de maturidade, passando pelo aconselhamento na seleção dos projetos, no comparativo para escolha do provedor mais adequado e amparo legal para justificativa de contratação, além da elaboração da arquitetura de soluções, do planejamento e execução da migração ou implantação de workloads na nuvem, da sustentação de aplicações e até da avaliação sistemática para otimização de ambiente e gestão econômica, com foco no sucesso do resultado esperado.

2.3 A oferta integrada de serviços possibilita ao CLIENTE acelerar a expansão dos serviços com níveis elevados de qualidade, segurança, confiabilidade, flexibilidade e a custos otimizados.

2.4 Através do SERPRO Multicloud, o CLIENTE terá acesso ao acervo de softwares disponibilizados pelos provedores em suas lojas de Marketplace, podendo pesquisar, gerenciar e instanciar produtos de softwares que se integram e complementam o ambiente de nuvem do provedor.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.5 Ao realizar a contratação do serviço, o gestor público terá acesso - por demanda e independente da localização - ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis e de alta performance disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem do provedor SERPRO, através de portal web. O portal web se trata da console dos provedores, disponível via web, 24 horas por dia, 7 dias por semana, que possibilita a seleção de recursos e ofertas dos provedores parceiros.

2.6 Por meio deste contrato, o gestor público tem a liberdade de escolha dentre os melhores recursos de cada provedor e continua sendo o gestor da solução, podendo delegar algumas atividades ao SERPRO, por meio da contratação dos serviços opcionais deste contrato.

3 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 O atendimento às demandas do CLIENTE será feito por projeto.

3.2 A solução SERPRO Multicloud contempla os seguintes serviços profissionais:

3.2.1 Cloud Services Brokerage

3.2.1.1 Serviço profissional de corretagem de serviços em nuvem e de disponibilização e operação da plataforma multinuvem, visando gerenciar o uso, o desempenho e a entrega, assim como os relacionamentos entre provedores e consumidores destes serviços (em nuvem).

3.2.1.2 O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados nem pela disponibilidade da aplicação hospedada em quaisquer nuvens dos parceiros do SERPRO Multicloud.

3.2.1.3 O que faz?

3.2.1.3.1 Um corretor para serviços na nuvem que possui visão sistêmica em TI, domina as funcionalidades e características dos provedores parceiros, orienta sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem, ajuda o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem e provedores mais adequados para cada projeto, facilita o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço fiscal e tributário entre os provedores parceiros e as organizações públicas ao longo da jornada da cloud e gerencia o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

3.2.1.3.2 O SERPRO oferece também, como serviço adicional (com item faturável específico), uma conexão física dedicada com cada provedor parceiro habilitado, com túnel criptografado para a transferência de dados. Essa conexão pode ser ativada para os clientes das soluções da Rede SERPRO e toda a gestão operacional e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

3.2.1.3.3 Quando identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o CLIENTE poderá receber recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, podendo, opcionalmente, solicitar ajuda na implementação através de demanda solicitando o serviço consultivo

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Cloud Generic Professional Services. No plano avançado do Cloud Services Management, o CLIENTE dispõe de um serviço completo de gestão de contas.

3.2.1.4 Como funciona?

3.2.1.4.1 O CLIENTE terá acesso, por demanda e independente da localização, ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem on premises (provedor SERPRO).

3.2.1.4.2 O CLIENTE escolhe o provedor mais adequado para atender suas necessidades e realiza então o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação sobre os quais pode instalar e executar softwares em geral. O serviço de corretagem pode ser solicitado a qualquer tempo. Entretanto, para realizar qualquer mudança no ambiente, é necessário ter uma arquitetura de solução e planejar a mudança. No caso de não dispor de uma arquitetura de solução, poderá abrir demanda para esse serviço (Cloud Architecture Design). As mudanças de ambiente poderão ser tratadas demandando o serviço Cloud Migration Management.

3.2.1.4.3 Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. O acompanhamento do uso de recursos poderá ser feito pelo portal web (console do provedor), e, de acordo com as funcionalidades do portal de cada provedor, o consumo pode ser configurado para o limite de volume estimado em contrato. Alertas automáticos podem ser enviados para acompanhamento de possível extrapolação. A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO mediante a demanda dos serviços opcionais, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas, gerenciamento de custos e opções sobre uma eventual migração para a nuvem e sobre a privacidade e segurança dos dados da sociedade.

3.2.1.4.4 Para novas aplicações, o ideal é que o time DevOps, por meio da contratação do serviço Cloud Engineering and Automation, participe desde o início do projeto, a fim de garantir o uso otimizado dos recursos computacionais. Esse serviço também exige a abertura de demanda específica por parte do CLIENTE.

3.2.1.5 Entregas do Cloud Services Brokerage:

3.2.1.5.1 Catálogo de ofertas de serviços em nuvem:

3.2.1.5.1.1 O CLIENTE terá acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros.

3.2.1.5.2 Recomendações para otimização de consumo

3.2.1.5.2.1 Sempre que identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o cliente poderá receber do SERPRO recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, enviadas pela equipe de Gestão Técnica de Contas (equipe TAM – Technical Account Management). Com a contratação do Multicloud, os clientes receberão apoio e orientação dessa equipe, que, por meio de análises de consumo e

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

otimização, pode propor melhorias, recomendações de melhor utilização do ambiente, oferecer insights de tendências, além de fornecer outras informações que auxiliem o cliente a maximizar a eficiência financeira do ambiente.

3.2.1.5.3 Corretagem customizada

3.2.1.5.3.1 Orçamentação técnica e análises comparativas podem ser solicitadas a qualquer momento pelo cliente durante a vigência do contrato.

3.2.1.5.4 Suporte de atendimento unificado

3.2.1.5.4.1 Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. Todo atendimento de suporte será realizado em língua portuguesa.

3.2.1.5.5 Gestão Técnica de Contas (Equipe TAM)

3.2.1.5.5.1 O serviço de gestão técnica de contas é um atendimento especializado que auxilia o cliente fornecendo orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis, a fim de auxiliar o cliente no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO. Seu objetivo é facilitar a gestão contratual pelo cliente por meio do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de orçamento e monitoramento de consumo.

3.2.1.5.6 Conectividade

3.2.1.5.6.1 O acesso aos serviços em nuvem poderá ser feito via internet ou por conexão física dedicada (SERPRO Cloud Connect), com túnel criptografado para tráfego de dados. Esta última oferta possui item faturável específico e é exclusiva para clientes contratantes de serviços adicionais da Rede SERPRO especificados em estudo de viabilidade e avaliação técnica.

3.2.1.5.7 Marketplace

3.2.1.5.7.1 O marketplace é uma loja online de operação e curadoria mantida pelo provedor de nuvem, que disponibiliza acesso a um amplo acervo digital de soluções, que se integram ou complementam os serviços de nuvem do provedor.

3.2.1.5.7.2 No marketplace, o CLIENTE poderá encontrar, implantar e gerenciar diversas soluções em seu ambiente de nuvem. Na página de cada solução disponível no marketplace do provedor, o CLIENTE poderá obter informações sobre o descritivo do produto de software, o modelo de suporte e as condições de uso definidas pelo fabricante.

3.2.1.5.7.3 No contexto do Cloud Service Brokerage, o SERPRO disponibiliza ao CLIENTE a plataforma para acesso ao marketplace dos provedores e realiza a intermediação financeira de cobrança e de pagamento ao provedor pelo uso das soluções obtidas na loja online. O Serpro, inclusive, está apto para apoiar as negociações com o fornecedor para disponibilização de uma oferta mais competitiva. E quando houver esse interesse por parte do CLIENTE, ele deve abrir uma solicitação ao SERPRO para solicitar esse apoio.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.1.5.7.3.1 Observação: o SERPRO não oferece nenhum tipo de garantia sobre os produtos obtidos nos marketplaces dos provedores. Dessa forma, cabe ao CLIENTE a total responsabilidade sobre esses itens adquiridos na loja online, assim como sobre os riscos oriundos da utilização do que for contratado e possíveis impactos sobre o ambiente produtivo.

3.2.1.5.7.4 Caberá ao CLIENTE:

3.2.1.5.7.4.1 Analisar o descritivo do produto de software, os termos de uso e o modelo de suporte disponibilizado pelo fabricante.

3.2.1.5.7.4.2 Solicitar ao SERPRO o orçamento para uso do produto de software.

3.2.1.5.7.4.3 Responsabilizar-se pelo produto ou serviço contratado via marketplace, inclusive encarregando-se de contactar o fornecedor responsável pelo produto ou serviço adquirido caso este venha a apresentar problemas.

3.2.1.5.7.4.4 Responsabilizar-se pelos custos adicionais gerados em nível de infraestrutura assim como pelo uso das licenças.

3.2.2 Cloud Architecture Design

3.2.2.1 Serviço profissional que visa planejar e desenhar arquiteturas para soluções em nuvem, observando fatores como resiliência, agilidade e segurança, com adoção das melhores práticas de TI, baseadas nos serviços e tecnologias disponíveis no portfólio SERPRO Multicloud e de acordo com os objetivos definidos para cada projeto do CLIENTE.

3.2.2.2 O que faz?

3.2.2.2.1 O Cloud Architecture Design define, em conjunto com o CLIENTE, a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas, baseando-se em técnica, preço e característica de cada provedor de serviço em nuvem. Também ajuda os clientes a identificar e usar, nas soluções em nuvem dos parceiros, o conjunto de componentes mais indicados. No tocante às necessidades técnicas, apoia o CLIENTE com serviços especializados no planejamento da solução de seus projetos em nuvem. O Serviço tem como principais características:

3.2.2.2.1.1 Identificar as interações entre soluções distintas;

3.2.2.2.1.2 Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

3.2.2.2.1.3 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do CLIENTE;

3.2.2.2.1.4 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

3.2.2.2.1.5 Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

3.2.2.2.1.6 Mensurar os custos da arquitetura proposta.

3.2.2.3 Como funciona?

3.2.2.3.1 Antes de planejar a arquitetura dos serviços em nuvem, identifica-se junto ao CLIENTE quais as suas necessidades, quer seja migração de ambientes

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

existentes, criação de ambientes para uma nova necessidade de negócio ou mudanças em ambientes na nuvem.

3.2.2.3.2 Uma vez identificadas as necessidades da infraestrutura atual, são elaboradas propostas de solução e orçamento baseadas nos requisitos elencados.

3.2.2.3.3 Será elaborado um relatório exclusivamente baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, custos, entre outros) considerando os requisitos identificados no item 3.2.2.3.1.

3.2.2.3.4 Não haverá indicação de determinado provedor, cabendo ao CLIENTE escolher conforme os critérios apresentados.

3.2.2.4 O que entrega?

3.2.2.4.1 Esse serviço entrega o desenho da arquitetura de solução e os cenários comparativos técnicos entre provedores de serviço em nuvem, para cada projeto. Essa entrega é feita na forma de documentação.

3.2.3 Cloud Migration Management

3.2.3.1 Um serviço profissional que visa realizar a gerência de eventos críticos para se chegar a um ambiente migrado e estabilizado, conforme requisitos estabelecidos. Essa gerência é realizada por equipes qualificadas em tecnologia de cloud, com maturidade em gestão de projetos, governança, sustentação e continuidade de negócio.

3.2.3.2 O que faz?

3.2.3.2.1 O Cloud Migration Management envolve planejar e acompanhar os eventos de migração dos serviços para nuvem, onde: define-se o escopo a ser trabalhado; analisa-se a arquitetura atual; propõe-se uma nova arquitetura ou arquitetura otimizada com as tecnologias envolvidas; mapeia as integrações e interações assim como os níveis de criticidade do negócio e as janelas de disponibilidade. A partir dessas informações, define-se uma estratégia de migração, que deve ser acompanhada por um cronograma de atividades.

3.2.3.3 Como funciona?

3.2.3.3.1 Inicialmente o SERPRO realiza, com apoio do CLIENTE, o planejamento do trabalho, através de análise da documentação arquitetural, identificação dos atores, papéis e responsabilidades, identificação de riscos, impactos e devidos tratamentos junto aos times técnicos. Além disso, estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão por meio de um cronograma de atividades. Este plano deverá ser aprovado pelo CLIENTE, antes de sua execução.

3.2.3.3.2 Após aprovação do planejamento inicial, é realizado o alinhamento entre os agentes sobre seus papéis, responsabilidades e cronograma das atividades. São também definidos pontos de controle periódicos para acompanhamento da execução, visando manter todos os interessados informados do andamento das atividades.

3.2.3.3.3 Uma vez que todas as partes envolvidas estiverem alinhadas quanto ao plano de execução, é feita a orquestração das atividades prévias, correntes e

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

posteriores ao evento, tratando os desvios junto aos times de suporte e fornecedores até a estabilização do serviço.

3.2.3.3.4 Ao final, é realizada junto ao CLIENTE uma validação do cumprimento dos objetivos estabelecidos na etapa planejamento.

3.2.3.4 O que entrega?

3.2.3.4.1 O produto gerado por este serviço contempla o ambiente migrado, implantado ou atualizado em funcionamento, conforme os requisitos da demanda estabelecidos na fase de planejamento. Será também disponibilizado ao CLIENTE um relatório de entrega.

3.2.4 Cloud Engineering and Automation

3.2.4.1 É um serviço profissional prestado por um time multidisciplinar DevSecOps (especialistas em arquitetura, banco de dados, rede, scrum, segurança e sistemas operacionais) para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem para um projeto ágil de desenvolvimento de soluções.

3.2.4.2 O que faz?

3.2.4.2.1 Estrutura um modelo de infraestrutura em nuvem para esteira de entrega DevSecOps;

3.2.4.2.2 Acompanha um ciclo de vida de um projeto ágil com time multidisciplinar do SERPRO (DevSecOps), para organizar e padronizar a esteira de entrega de códigos;

3.2.4.2.3 Planeja o número de sprints e alocação do time (quantidade de semanas);

3.2.4.2.4 Facilita as cerimônias de detalhamento do backlog;

3.2.4.2.5 Orquestra a execução do backlog priorizado;

3.2.4.2.6 Atualiza a Infraestrutura como Código (IaC) no repositório do projeto;

3.2.4.2.7 Organiza a entrega de infraestrutura através de pipeline de integração e entrega contínuas (CI/CD).

3.2.4.3 Como funciona?

3.2.4.3.1 O Cloud Engineering and Automation aloca especialistas de infraestrutura multidisciplinar para:

3.2.4.3.1.1 Analisar a necessidade do cliente;

3.2.4.3.1.2 Definir a melhor solução de infraestrutura que atenda a sua expectativa;

3.2.4.3.1.3 Planejar e priorizar os MVPs, Sprints e Backlogs;

3.2.4.3.1.4 Executar as atividades planejadas;

3.2.4.3.1.5 Entregar a infraestrutura em nuvem e estruturada como código (IaC).

3.2.4.4 O que entrega?

3.2.4.4.1 Este serviço entrega a infraestrutura em nuvem como Código (IaC) no repositório de código fonte do projeto, além do pipeline de entrega de infraestrutura via integração e entrega contínuas (CI/CD).

3.2.5 Cloud Services Management

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.1 Serviço continuado de suporte à infraestrutura de nuvem, provido por equipes técnicas especializadas, que atuam de forma multidisciplinar na sustentação da infraestrutura em nuvem do CLIENTE, buscando sempre uma maior disponibilidade, desempenho e segurança deste ambiente.

3.2.5.2 O que faz?

3.2.5.2.1 O modelo de comercialização do suporte à infraestrutura de nuvem é oferecido sob a forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado), prestados mensalmente enquanto durar o contrato de suporte e a presença da aplicação do CLIENTE em alguma das nuvens do SERPRO Multicloud. Cada plano possui um conjunto de atividades e níveis de serviços específicos associados a ele e a contratação está vinculada à realização de uma atividade chamada projeto de internalização, que consiste em levantamento de necessidades para viabilizar a sustentação do serviço.

3.2.5.2.2 O projeto de internalização é o passo que antecede a implementação da sustentação do ambiente de nuvem do CLIENTE, visa mapear as necessidades do CLIENTE e planejar as atividades de sustentação de forma que sejam implementadas de forma confiável e segura.

3.2.5.2.3 Plano Básico

3.2.5.2.3.1 O plano básico oferece serviços com foco na orquestração de incidentes em regime 24x7, dentro do tempo de reação esperado. É indicado para clientes que já possuem expertise para administrar todo seu ambiente mas que necessitam de uma equipe atenta, em tempo integral, aos incidentes relacionados aos seus serviços e que pode ser acionada via formulário web em caso de alguma indisponibilidade do ambiente. Não se trata da gestão de incidentes fim a fim, mas sim de resposta a eles.

3.2.5.2.3.2 Uma vez registrado algum incidente para os serviços do projeto, o SERPRO acionará a parte terceira indicada pelo CLIENTE para intervir e resolver o incidente. Não será responsabilidade do SERPRO normalizar o ambiente por meio de alguma intervenção, visto que o SERPRO não possui acesso ao ambiente do CLIENTE.

3.2.5.2.3.3 Esse plano básico tem caráter reativo, se limita a reagir ao incidente dentro do tempo esperado, acionar os times de suporte externo e orquestrar o atendimento até a resolução do incidente. Para sua contratação, exigem-se os seguintes pré-requisitos:

3.2.5.2.3.3.1 Serviço implantado na nuvem;

3.2.5.2.3.3.2 Matriz de comunicação das equipes de suporte e desenvolvimento;

3.2.5.2.3.3.3 Time de suporte do CLIENTE disponível e com conhecimento para resolver os incidentes que não puderem ser resolvidos em primeiro nível.

3.2.5.2.4 Plano Intermediário

3.2.5.2.4.1 Serviço de suporte em nível intermediário com foco em garantir a sustentação da infraestrutura de nuvem dentro do tempo de reação acordado. Ao contratar esse plano, o CLIENTE deixa de ser o único gestor do seu ambiente de nuvem, compartilhando parte desse papel com a equipe do SERPRO, de

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

acordo com os processos incluídos no plano de suporte contratado, seguindo especificações acordadas e expectativas das partes interessadas.

3.2.5.2.5 Plano Avançado

3.2.5.2.5.1 Serviço de suporte à infraestrutura em nuvem para projetos críticos que exigem atuação tempestiva e uma ampla gestão do ambiente, contemplando ações preventivas a fim de garantir uma sustentação eficiente e atuação dentro do tempo de reação esperado.

3.2.5.2.5.2 Este plano conta com todos os serviços incluídos no plano intermediário, com níveis de serviço mais arrojados.

3.2.5.2.6 Suporte a Produto de Software do Marketplace

3.2.5.2.6.1 No contexto do Cloud Service Management, dada a imensa variedade de produtos e serviços disponíveis para aquisição pelo cliente nos marketplaces dos provedores – e a diversidade de tecnologias associadas a eles –, fica estabelecido que a contratação de quaisquer dos planos de CSM (básico, intermediário e avançado) não ensejará atuação sobre os itens adquiridos nas lojas online dos provedores, pois o CSM não atua na camada de aplicação e de dados do cliente.

3.2.5.2.6.1.1 Observação: O Cloud Service Management não possui atuação na camada de aplicação ou dados dos produtos de software ou serviços obtidos pelo CLIENTE por meio do Marketplace.

3.2.5.2.6.2 Caberá ao CLIENTE tratar diretamente com o provedor do produto adquirido pelo Markeplace em caso de ocorrência de problema que possa impactar o ambiente produtivo. Caso o CLIENTE tenha contratado o plano intermediário ou avançado do CSM, o SERPRO poderá apoiá-lo durante o processo de correção do problema, deixando claro que esse apoio não implica manutenção do produto ou serviço contratado, visto que não há previsibilidade no CSM de qualquer atuação do SERPRO sobre a tecnologia envolvida. Porém, como já citado no Item 3.2.1.5.7.3., o SERPRO está apto para apoiar o CLIENTE nas negociações com o fornecedor para disponibilização de uma oferta mais competitiva. Quando houver esse interesse por parte do CLIENTE, este deverá abrir solicitação ao SERPRO solicitando esse apoio.

3.2.5.3 Dos serviços e processo oferecidos

A tabela abaixo demonstra as diferenças dos planos para o Cloud Service Management:

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Gestão Técnica de Contas			X
Central de Atendimento			
_____Formulário de Atendimento	X	X	X
_____Catalogação de Scripts(junto ao cliente)	X	X	X
_____Gestão de Banco de Soluções		X	X
_____Linha Vermelha			X

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Resposta a incidentes	1º nível	3º nível/Prov.	3º nível/Prov.
Medição de maturidade de segurança		X	X
Criação de VPN site-to-site	Orientação	X	X
Gestão de Backup		X	X
Gestão de Monitoração		Infra	Serviço
Gestão de Mudança (processo diário, não abrangendo eventos críticos)		X	X
Gerenciamento de problemas		X	X
Suporte Operacional(tempo de atendimento)		48 horas	24 horas
Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem		X	X
Configurar WAF no ambiente de nuvem		X	X
Gerenciamento de níveis de serviço			X
Gestão de Crise			X
Análise de Desempenho			X

*Legenda: “ “=> Não Contempla; “X”=> Contempla; Demais Valores=> Indicam tipo ou restrição temporal.

3.2.5.3.1 Gestão Técnica de Contas

3.2.5.3.1.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.1.2 O serviço de gestão técnica de contas auxilia na gestão dos serviços em nuvem, fornece orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis para auxiliar o cliente no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO, e, se for o caso, fornecer sugestões de otimização do ambiente. Nesse sentido, a equipe TAM pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CLIENTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.

3.2.5.3.2 Central de Atendimento

3.2.5.3.2.1 Formulário de Atendimento

3.2.5.3.2.1.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.1.2 O formulário web será a principal forma para registrar Solicitação de Serviço (SS), incidentes (RI) e solicitar mudanças (RDM). Este formulário será disponibilizado para o CLIENTE contendo opções/categorias alinhadas com o que foi contratado.

3.2.5.3.2.2 Catalogação de Scripts (junto ao cliente)

3.2.5.3.2.2.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.2.2 Trata-se de um catálogo de scripts que ficarão disponíveis para o time de suporte em primeiro nível, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no projeto de internalização do serviço.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.3 Gestão de Banco de Soluções

3.2.5.3.2.3.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.3.2 Trata-se de um banco de soluções que estará disponível para a equipe de suporte em primeiro nível utilizar, a fim reduzir o tempo para resolver um problema, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no Projeto de Internalização da sustentação do ambiente.

3.2.5.3.2.4 Linha vermelha

3.2.5.3.2.4.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.4.2 Trata-se de um canal direto com Centro de Operações para reportar incidentes que estejam impactando o negócio do CLIENTE (indisponibilidade).

3.2.5.3.2.5 Resposta a incidentes

3.2.5.3.2.5.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.5.2 Trata-se basicamente de reação a incidentes dentro do tempo esperado e, dependendo do plano contratado, pode ser limitado apenas à reação ao incidente dentro do tempo esperado, com acionamento dos times de suporte externo e orquestração do atendimento até a resolução do problema (plano básico), ou execução do processo de gestão de incidentes de forma completa, incluindo integração com outros processos como gestão de problemas, gestão de monitoração, análise de desempenho etc. (planos intermediário e avançado).

3.2.5.3.2.6 Medição de maturidade de segurança

3.2.5.3.2.6.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.6.2 A solução de Medição de Maturidade de infraestrutura de Segurança, também conhecida como Breach and Attack Simulation (BAS), é capaz de testar os controles de segurança de determinado serviço ou ambiente. A solução usa um conjunto de cenários de ataque complexos que tentam contornar os sistemas de controle de segurança para conseguir um acesso específico. Se esse acesso puder ser alcançado, a plataforma BAS descobre a falha no controle que precisa ser corrigida.

3.2.5.3.2.6.3 É um serviço de prevenção a ameaças, que testa as camadas existentes de segurança no ambiente, sejam elas, Firewalls, IPSs, Filtro de Conteúdo, WAF ou quaisquer outras existentes. A avaliação de maturidade infraestrutura de segurança traz resultados com uma visão em pontuação do quão seguro está o serviço/ambiente

3.2.5.3.2.6.4 Este serviço é realizado após a internalização do projeto e sua pontuação é entregue ao gestor de negócio, com as evidências e sugestões de correção.

3.2.5.3.2.6.5 O Serviço será executado 2 vezes por contrato, sendo a primeira após a disponibilização do ambiente e a segunda por demanda do CLIENTE.

3.2.5.3.2.6.6 Outras unidades de testes do tipo BAS podem ser adquiridas separadamente por horas de consultoria, sendo necessárias 10 horas de consultoria para cada teste.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.7 Gestão de backup

3.2.5.3.2.7.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.7.2 Este serviço contempla a gestão e operacionalização dos backups dos serviços hospedados na nuvem, conforme política de backup negociada entre as partes.

3.2.5.3.2.8 Criação de VPN site-to-site

3.2.5.3.2.8.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.8.2 A VPN site-to-site compreende uma rede virtual privada que permite a comunicação entre dois pontos através de conexões criptografadas utilizando uma rede pública, nesse caso, a internet. Trata-se de um modelo único de acesso, sem distinção por largura de banda ou região.

3.2.5.3.2.8.3 Para o plano básico o serviço prestado é um suporte assistido para que o CLIENTE estabeleça a VPN entre a nuvem e o seu ambiente. O plano prevê 2 VPNs, sendo que obrigatoriamente as duas serão utilizadas para o túnel entre nuvem e CLIENTE, funcionando de forma redundante.

3.2.5.3.2.8.4 Para os planos intermediário e avançado, 2 VPNs serão destinadas ao fechamento do túnel entre nuvem e CLIENTE, no entanto, o SERPRO é responsável pelas configurações da VPN no ambiente de nuvem, enquanto o CLIENTE fará a configuração no seu ambiente podendo contar com suporte assistido do SERPRO, se necessário.

3.2.5.3.2.8.5 A criação de qualquer VPN do tipo site-to-site exige que o cliente tenha um equipamento capaz de estabelecer túneis criptografados com o SERPRO.

3.2.5.3.2.9 Gestão de Monitoração

3.2.5.3.2.9.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.9.2 Trata-se da definição e manutenção da monitoração dos projetos para garantir uma atuação tempestiva a fim de proporcionar uma maior disponibilidade dos projetos do CLIENTE.

3.2.5.3.2.9.3 No plano intermediário a monitoração está focada na infraestrutura e na disponibilidade geral dos recursos/serviços.

3.2.5.3.2.9.4 No plano avançado o desempenho/performance dos projetos do cliente são é monitorados de forma detalhada para identificar pontos de melhoria e evitar problemas.

3.2.5.3.2.10 Gestão de Mudanças

3.2.5.3.2.10.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.10.2 A gestão de mudanças garante, por meio de procedimentos padronizados, planejamento e acompanhamento, que todas as alterações na infraestrutura de TI sejam realizadas de forma eficiente e com o menor impacto possível aos serviços hospedados no ambiente do CLIENTE. Esse serviço possui as seguintes etapas:

3.2.5.3.2.10.2.1 Análise da mudança e seus impactos junto aos times técnicos. Caso haja algum impacto, busca aprovação da mudança junto aos gestores dos

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

serviços impactados. Caso não haja impacto, mantém os interessados informados sobre as mudanças que serão executadas, por meio de uma comunicação efetiva;

3.2.5.3.2.10.2.2 Planejamento e orquestração das atividades prévias, correntes e posteriores à mudança, com o objetivo de garantir que haja o mínimo impacto ao serviço;

3.2.5.3.2.10.2.3 Acompanhamento dos testes e validação junto ao contratante.

3.2.5.3.2.11 Gerenciamento de problemas

3.2.5.3.2.11.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.11.2 A gestão de problemas visa reduzir a probabilidade e o impacto de falhas recorrentes pela identificação e solução das causas de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

3.2.5.3.2.11.3 A investigação do problema pode ser solicitada pelo CLIENTE ou por equipe do SERPRO através de processo de resolução de incidentes e análise de desempenho.

3.2.5.3.2.11.4 Uma vez identificada a recorrência de um incidente, o problema é investigado e, se necessário, será aberto um Registro de Problema (RDP) para identificação, documentação e solução das causas, de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

3.2.5.3.2.12 Suporte operacional (tempo de atendimento)

3.2.5.3.2.12.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.12.2 Visa atender solicitações de serviços relacionadas à infraestrutura em nuvem do CLIENTE, principalmente aqueles relacionados a criação ou configuração de recursos computacionais na nuvem, orientações gerais, entre outros pedidos.

3.2.5.3.2.13 Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem

3.2.5.3.2.13.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.13.2 O serviço consiste em criação de regras de acesso diretamente no ambiente de nuvem do CLIENTE, muito parecido com a configuração de um Firewall tradicional, o que acaba sendo uma boa opção para administradores de redes, permitindo acesso aos recursos computacionais via rede da nuvem por parte da internet ou rede on premises do cliente.

3.2.5.3.2.14 Configurar WAF no ambiente de nuvem

3.2.5.3.2.14.1 Previsto para planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.14.2 O Web Application Firewall protege as aplicações web com filtragem e monitoração do tráfego web entre a aplicação e a internet, sendo uma defesa de protocolo da camada 7.

3.2.5.3.2.14.3 Este serviço consiste na definição de uso de componentes WAF conforme a especificação realizada na internalização do projeto. Consiste também na operação destes componentes conforme a política de segurança definida para o ambiente.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.15 Gerenciamento de níveis de Serviços

3.2.5.3.2.15.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.15.2 Realiza a aferição do nível de serviço contratado, a elaboração e publicação de relatórios de níveis de serviço e identificação de oportunidades de melhoria na entrega de serviços.

3.2.5.3.2.15.3 Gestão de crise

3.2.5.3.2.15.3.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.15.3.2 O processo de gestão de crise visa solucionar problemas que não puderam ser resolvidos por meio do processo de incidente ou do processo de gestão de problemas.

3.2.5.3.2.15.3.3 Envolve gerenciamento de crises relacionadas a indisponibilidade com time técnico altamente especializado ou orquestração de fornecedores a fim de solucionar um problema na aplicação do CLIENTE (exemplo: equipe de desenvolvimento contratada pelo CLIENTE).

3.2.5.3.2.15.3.4 Uma sala de crise poderá ser instaurada, a critério do SERPRO, quando um incidente de alta prioridade (com impacto no negócio) não for resolvido em até 3 horas e as equipes não tiverem um plano de ação em andamento.

3.2.5.3.2.16 Análise de desempenho

3.2.5.3.2.16.1 Análise Crítica de Desempenho (ACD) é um processo realizado periodicamente com o objetivo de promover a melhoria do desempenho dos serviços e dos processos, baseando-se em uma gestão de desempenho por indicadores.

3.2.5.3.2.16.2 Neste processo são analisadas as principais ocorrências, bem como os desvios identificados no período e as respectivas ações para a correção dos mesmos. São realizados os acompanhamentos das ações em andamento a fim de promover o ciclo de melhoria contínua dos processos e serviços envolvidos.

3.2.5.4 Como funciona?

3.2.5.4.1 A ativação do Cloud Service Management, conforme decisão do CLIENTE, pode ocorrer em seguida à assinatura deste contrato ou em momento posterior dentro da vigência do mesmo, sendo necessário a formalização de uma ordem de serviço identificando o projeto para o qual o CLIENTE está ativando o serviço.

3.2.5.4.2 O SERPRO definirá com o apoio do CLIENTE o que é um projeto. Um projeto se refere a um sistema/aplicação ou ainda aos seus diversos ambientes (produção, desenvolvimento, validação, etc.), terá uma arquitetura associada a ele, e o desenho da arquitetura é que delimitará o escopo do projeto do CLIENTE.

3.2.5.4.3 Após a conclusão da internalização do projeto, o SERPRO assume a responsabilidade pela sustentação, conforme o plano contratado (básico, intermediário e avançado).

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.6 Cloud Generic Professional Services

3.2.6.1 Serviços profissionais diversos para avaliação técnica, execução de procedimentos ou outras atividades correlatas ao SERPRO Multicloud não especificados nos demais serviços.

3.2.6.2 O atendimento às demandas estará condicionado à uma análise de viabilidade prévia pelo SERPRO.

3.2.6.3 O SERPRO se reserva ao direito de recusar demandas para o Cloud Generic Professional Services que não sejam compatíveis com os serviços contratados.

3.2.6.4 Disponibilização

3.2.6.4.1 Será feita a avaliação das necessidades do CLIENTE e proposta a solução dentro de um prazo adequado ao escopo definido, conforme negociação entre as partes.

3.2.6.5 O que faz?

3.2.6.5.1 O serviço consiste no levantamento da necessidade do CLIENTE, da definição do escopo e esforço de trabalho e da entrega esperada pelo CLIENTE.

3.2.6.5.2 Caso o planejamento seja aprovado, inclui também a execução do trabalho definido.

3.2.6.6 O que entrega?

3.2.6.6.1 A entrega deste serviço será acordada entre as partes no momento da avaliação inicial e proposta de solução.

3.2.7 Cloud Connect

3.2.7.1 Serviço de conectividade somente disponibilizado a partir da contratação da Plataforma Multinuvem (CSB), em item de faturamento específico (Cloud Connect), e sua ativação irá gerar custos adicionais na console, apurados em CSB, e possibilitará maior celeridade, desempenho, disponibilidade e segurança no tráfego de dados e informações entre o SERPRO e a nuvem pública, através da Rede SERPRO.

3.2.7.2 O que faz?

3.2.7.2.1 A conectividade do Cloud Connect está estruturada através de circuito com dupla abordagem (através de fibra óptica) entre o SERPRO até o ambiente de hospedagem dos parceiros de nuvem, garantindo transmissão dedicada e simétrica de dados. Toda a gestão operacional, de configuração, monitoração e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

3.2.7.3 Como funciona?

3.2.7.3.1 Como requisito para a contratação e utilização do Cloud Connect, é necessário que o cliente possua workload em nuvem e seja contratante de uma das soluções de conectividade da Rede SERPRO (Administração de Rede de Longa Distância ou Infovia-BSA). Pode também ser utilizado um link de chegada ao SERPRO através de uma operadora de telefonia ou por meio do PTT.br. Neste caso, o SERPRO não tem gestão sobre esse circuito de última milha oferecido pela operadora, responsabilizando-se pela infraestrutura central de comunicação para acesso ao ambiente de nuvem. A disponibilidade das

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

opções de conectividade sempre exigirá análise prévia de viabilidade técnica pelas equipes do SERPRO.

3.2.7.3.2 O SERPRO definirá, com o apoio do CLIENTE e de acordo com o tamanho do seu workload, a velocidade adequada que deverá ser disponibilizada para o Cloud Connect.

3.2.7.3.3 O CLIENTE poderá eventualmente solicitar a ativação do serviço de Cloud Connect. Uma vez feita a solicitação para ativação, o prazo para concluí-la é de 45 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a ativação seja concluída, não haverá nenhum tipo de cobrança referente ao Cloud Connect. Após ativação, será iniciada a cobrança pelo serviço prestado e de acordo com a velocidade contratada.

3.2.7.3.4 O CLIENTE poderá solicitar a desativação do serviço de Cloud Connect a qualquer momento. Uma vez feita a solicitação para desativação, o prazo para concluí-la é de 8 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a desativação seja concluída, o serviço continuará sendo prestado e cobrado de acordo com as regras estabelecidas nesse instrumento.

3.2.7.4 Entregas:

3.2.7.4.1 Análise técnica por parte das equipes do SERPRO, previamente à contratação deste serviço, a fim de mapear as necessidades do CLIENTE e verificar a viabilidade de se implantar a conexão desejada.

3.2.7.4.2 A estimativa de prazo para realização dessa análise é de 5 dias úteis.

3.2.7.5 Conexão implantada

3.2.7.5.1.1 De acordo com a velocidade definida pelo cliente e viabilidade pela análise técnica realizada pela equipe do SERPRO.

4 DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:

4.1 O SERPRO somente realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, não se responsabilizando pela definição, cópia, transferência, modificação de dados ou implementação de políticas de avaliação de impacto das operações de tratamento e proteção de dados pessoais tampouco pela da aplicação hospedada em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.

4.2 A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO, solicitando demanda de serviços opcionais, mediante acionamento na Central de Serviços do SERPRO o, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas de dados pessoais coletados, armazenados, tratados, usados e eliminados.

4.3 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Brokerage

4.3.1 SERPRO:

4.3.1.1 Disponibilizar um corretor com visão sistêmica em TI;

4.3.1.2 Fornecer material de capacitação na ferramenta;

4.3.1.3 Emitir relatório de prestação de contas do serviço contratado;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.3.1.4 Fornecer acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros;

4.3.1.5 Orientar sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem;

4.3.1.6 Ajudar o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem;

4.3.1.7 Facilitar o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço entre os provedores parceiros e as organizações públicas;

4.3.1.8 Gerenciar o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

4.3.2 CLIENTE:

4.3.2.1 Realizar a gestão técnica e financeira de todos os ambientes nos múltiplos provedores de nuvem;

4.3.2.2 Realizar o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação.

4.4 Obrigações específicas para o serviço Cloud Architecture Design

4.4.1 SERPRO:

4.4.1.1 Definir a arquitetura da solução através de escolhas de acordo com as necessidades de negócio identificadas;

4.4.1.2 Ajudar os clientes a identificar e usar o conjunto de componentes mais indicados;

4.4.1.3 Identificar as interações entre soluções distintas;

4.4.1.4 Disponibilizar um gerente de contas (pessoa ou equipe) responsável por gerenciar o valor máximo dos serviços em nuvem;

4.4.1.5 Aplicar questionário para levantamento de infraestrutura e volumetria;

4.4.1.6 Emitir relatório baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, entrega de IMR, custos, entre outros) para avaliação do cliente;

4.4.1.7 Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

4.4.1.8 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do cliente;

4.4.1.9 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

4.4.1.10 Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

4.4.1.11 Mensurar os custos da arquitetura proposta;

4.4.1.12 Apontar e justificar alternativas aos componentes nativos dos parceiros, quando estes tiverem limitações;

4.4.1.13 Garantir continuidade de negócio com redução de risco (diminuição da incerteza).

4.4.2 CLIENTE:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.4.2.1 Definir (tomada de decisão) a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas;

4.4.2.2 Analisar relatório emitido pelo SERPRO com critérios técnicos;

4.4.2.3 Contratar o Cloud Service Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.5 Obrigações específicas para o serviço Cloud Migration Management

4.5.1 SERPRO:

4.5.1.1 Realizar a gerência de eventos críticos (estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão do evento);

4.5.1.2 Analisar a documentação de arquitetura;

4.5.1.3 Identificar riscos, impactos e os devidos tratamentos junto aos times técnicos;

4.5.1.4 Identificar qual melhor estratégia de migração;

4.5.1.5 Acompanhar execução e tratar desvios.

4.5.2 CLIENTE:

4.5.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.5.2.2 Enviar ao SERPRO a estratégia de migração para a cloud e a respectiva arquitetura de solução.

4.6 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Management

4.6.1 SERPRO:

4.6.1.1 Suportar a infraestrutura dos projetos de nuvem requisitados conforme plano de serviço demandado.

4.6.2 CLIENTE:

4.6.2.1 Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.7 Obrigações específicas para o serviço Cloud Engineering and Automation

4.7.1 SERPRO:

4.7.1.1 Disponibilizar time multidisciplinar DevSecOps para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem.

4.7.2 CLIENTE:

4.7.2.1 Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.8 Obrigações específicas para o serviço Cloud Generic Professional Services

4.8.1 SERPRO:

4.8.1.1 Disponibilizar consultoria realizada por profissionais especializados em tecnologias de nuvem;

4.8.1.2 Analisar a necessidade do cliente;

4.8.1.3 Estimar o esforço para execução do serviço;

4.8.1.4 Estabelecer o plano de trabalho;

4.8.1.5 Executar o plano de trabalho;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.8.1.6 Tratar riscos/desvios;

4.8.1.7 Propor solução.

4.8.2 CLIENTE:

4.8.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.8.2.2 Realizar validação do plano de trabalho.

5 ADEQUAÇÃO AO NORMATIVO DE SEGURANÇA EM NUVEM

5.1 Em prol do atendimento às disposições da Instrução Normativa GSI/PR 5/2021, o SERPRO declara:

5.1.1 Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, manter confidencialidade que impeça o provedor de serviço de nuvem de usar, transferir e liberar dados, sistemas, processos e informações do órgão ou da entidade para empresas nacionais, transnacionais, estrangeiras, países e governos estrangeiros.

5.1.2 Em linha com as cláusulas DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES e DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL, garantir a exclusividade de direitos, por parte do órgão ou da entidade, sobre todas as informações tratadas durante o período contratado, incluídas eventuais cópias disponíveis, tais como backups de segurança.

5.1.3 Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, não fazer uso de informações do órgão ou da entidade pelo provedor de serviço de nuvem para propaganda, otimização de mecanismos de inteligência artificial ou qualquer uso secundário não-autorizado.

5.1.4 Buscar conformidade da política de segurança da informação do provedor de serviço de nuvem com a legislação brasileira.

5.1.5 Disponibilizar, limitado ao prazo definido pelo provedor elegível, a devolução integral dos dados, informações e sistemas sob custódia do provedor de serviço de nuvem aos órgãos ou às entidades contratantes ao término do contrato.

5.1.6 Eliminar, por meio do provedor de serviço de nuvem, ao término do contrato, qualquer dado, informação ou sistema do órgão ou entidade sob sua custódia, observada a legislação que trata da obrigatoriedade de retenção de dados.

5.1.7 Em linha com a cláusula DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709 de 2018, não acarretar óbice à eliminação dos dados pessoais, conforme art. 16 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – LGPD.

5.1.8 Que os provedores expressamente indicados pelo SERPRO como elegíveis, armazenam pelo período de um ano, todos os registros dos acessos, incidentes e eventos cibernéticos, incluídas informações sobre sessões e transações.

5.1.9 Que na condição de Cloud Broker, é responsável por garantir que os provedores que representa (aqueles expressamente indicados como elegíveis) cumpram todos os requisitos previstos na Instrução Normativa GSI/PR 5/2021 e na legislação brasileira e operem de acordo com as melhores práticas de segurança, estando sujeito a possível responsabilização civil e administrativa por

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

desconformidades destes provedores, desde que respeitados o contraditório e a ampla defesa.

6 CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

6.1 São premissas exigidas (requisitos prévios) para prestação dos serviços previstos neste contrato:

6.1.1 O contrato do SERPRO Multicloud engloba todos os serviços profissionais relacionados, não sendo possível modificação, ficando a cargo do gestor público a previsão ou não de estimativa de volume por item, formalizadas no ato de abertura de Ordem de Serviço (OS) e conforme disponibilidade orçamentária;

6.1.2 O CLIENTE deve ter uma equipe operacional de TI própria apta a assumir as responsabilidades, de acordo com os serviços desejados;

6.1.3 A área de TI do CLIENTE é a responsável pela gestão do projeto na nuvem e deve demandar formalmente ao SERPRO, via acionamento na Central de Serviços do SERPRO, os serviços que mais se adequem às suas necessidades e capacidades técnicas;

6.1.4 O projeto deve estar adequado para uso em ambiente de nuvem, respeitando eventuais limitações técnicas, inclusive aquelas que forem específicas dos provedores selecionados;

6.1.5 As decisões técnicas e tecnológicas referentes ao ambiente de nuvem do CLIENTE, para um ou mais projetos, são competência do CLIENTE;

6.1.6 Para o uso dos serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation, Cloud Service Management, Cloud Support Services e Cloud Generic Professional Services é obrigatória a estimativa de uso e contratação do Cloud Services Brokerage;

6.1.7 Após a contratação, o ponto de contato do CLIENTE é sempre o SERPRO, não devendo o CLIENTE solicitar suporte, atendimento ou serviços diretamente ao provedor;

6.1.8 O SERPRO não se responsabiliza pelo conhecimento de regras de negócio ou atividade-fim do CLIENTE;

6.1.9 A disponibilidade ofertada pelo SERPRO é limitada aos recursos do ambiente do serviço de nuvem contratada. O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados, nem pela disponibilidade de aplicações hospedadas em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.

6.1.10 O SERPRO será responsável por dar ciência formal sobre as atribuições e responsabilidades das partes, conforme serviços contratados.

6.1.11 Cabe ao CLIENTE manter os cadastros atualizados de suas credenciais de acesso às ferramentas disponibilizadas pela contratada.

6.1.12 Cabe ao CLIENTE observar a configuração de uso de seus serviços de nuvem, visando adequada contabilização destes serviços para fins de faturamento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.1.13 O CLIENTE é responsável por (a) qualquer notificação, autorização e/ou consentimento necessários com relação ao provisionamento e processamento do Seu Conteúdo (incluindo qualquer Dado Pessoal), (b) qualquer vulnerabilidade de segurança e respectivas consequências, decorrentes do Seu Conteúdo, incluindo qualquer vírus, cavalo de Troia, worm ou outras rotinas de programação prejudiciais contidas em Seu Conteúdo e (c) qualquer uso que ela faça dos Serviços de uma maneira que seja incompatível com os termos deste Contrato. À medida que o CLIENTE divulgue ou transfira Seu Conteúdo a um terceiro, o SERPRO não será responsável pela segurança, integridade ou confidencialidade de tal conteúdo fora do seu controle.

6.1.14 O SERPRO pode limitar temporariamente (total ou parcialmente) o direito do CLIENTE de acessar ou usar o catálogo de serviços, se for identificado que seu o uso representa um risco, falha de segurança ou uma ameaça à função das Ofertas de Serviços dos provedores parceiros. Essa limitação somente poderá ser aplicada após uma notificação ao CLIENTE.

6.1.14.1 O SERPRO restaurará o acesso imediatamente após o CLIENTE ter resolvido o problema que deu origem à limitação.

6.1.14.2 O CLIENTE manter-se-á responsável pelo pagamento integral do uso dos serviços durante o período de limitação.

6.1.15 O CLIENTE será o responsável por manter a confidencialidade de sua conta e a segurança de quaisquer senhas, chaves de autenticação ou credenciais de segurança usadas para permitir seu acesso aos serviços, assim como todas as atividades que ocorram na sua conta.

6.1.15.1 É de responsabilidade do CLIENTE notificar o SERPRO sobre qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta ou qualquer incidente de segurança relacionado aos serviços.

6.1.15.2 O CLIENTE reconhece e concorda que o SERPRO não se responsabilizará por qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta.

7 CONTROLE DE ACESSO E VALIDAÇÃO

7.1 A habilitação de credenciais será disponibilizada por níveis de acesso, ficando a critério do CLIENTE definir os usuários que receberão contas de acesso e seus perfis de privilégios.

8 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

8.1 A propriedade intelectual da tecnologia e modelos desenvolvidos direta ou indiretamente para a prestação dos serviços definidos neste contrato é exclusiva do SERPRO.

9 NÍVEIS DE SERVIÇO

9.1 Ficam acordados os níveis de serviço abaixo descritos:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

INDICADOR	SERVIÇO	NÍVEL DE SERVIÇO
Tempo de Atendimento as solicitações de cadastro de usuario	Cloud Services Brokerage	Tempo de Conclusao do Atendimento do ticket <= 72 horas
Eficiência no cumprimento de prazo	Cloud Architecture Design Cloud Migration Management Cloud Engineering and Automation Cloud Generic Professional Services	Prazo estabelecido por demanda
Tempo de Reação	Cloud Services Management	Tempo estabelecido por tipo de suporte, de acordo com os planos de Cloud Services Management contratado:Básico: 30min - quando sistema de produção fora do ar 2 horas - quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível Intermediário: 20min - quando sistema de produção fora do ar 2 horas - quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível 48 horas - quando solicitação de serviço Avançado: 10min - sistema de produção fora do ar 1 hora - sistema de produção comprometido, mas não indisponível (desempenho) 24 horas - solicitações de serviço

9.2 Para o Cloud Connect, os níveis de serviço acordados e os descontos em favor do CLIENTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir:

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 01	Disponibilidade da conexão	D = ((Tm - Ti) / Tm), onde: D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada cada ponto de acesso, durante o período de prestação do serviço, exceto o tempo necessário às manutenções preventivas programadas e agendadas com o CLIENTE. Tm = Somatório de minutos no período previsto para a prestação de serviço.	>= 99,6%	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 02	Ativação da conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 03	Desativação da Conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	7 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 04	Upgrade da conexão (aumento da velocidade de conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 05	Downgrade da conexão (diminuição da velocidade de conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	20 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 06	Tempo de recuperacão em caso de queda de conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	90 minutos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
(1) Para cálculo do indicador atingido, usar a seguinte fórmula: D = ((Tm - Ti) / Tm) * 100, onde: D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada conexão, durante o período de faturamento. Tm = Total de minutos/mês, considerando o horário de funcionamento (24x7)					

9.3 Os níveis de serviço serão aferidos conforme grupo de serviço e de acordo com o período de faturamento.

9.3.1 TEMPO DE ATENDIMENTO (TCA) - Tempo contabilizado para atendimento às solicitações de cadastro dos usuários na console do provedor.

9.4 Eficiência no cumprimento de prazo tem como finalidade garantir a entrega da demanda no prazo estabelecido em cada uma delas.

9.5 Tempo de Reação é o intervalo decorrido entre o instante em que o ticket foi aberto e o momento em que ele foi colocado em atendimento contínuo e atuante.

9.6 Situações excepcionais que impeçam a recuperação dos níveis de serviço referenciados serão reportadas aos prepostos indicados pelo CLIENTE para a negociação de prazo, segundo as características de cada situação.

9.7 Os métodos de aferição dos níveis de serviços e dos descontos aplicados em ocorrências de descumprimento são dados a seguir:

9.7.1 O indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

TCA = [abertura do ticket] - [tempo em espera por validação pelo cliente] - [conclusão do atendimento]

PCM = (QDM/QTT) * 100

9.7.1.1 onde:

TCA = Tempo de conclusão do atendimento do ticket

[Abertura do ticket] = campo data/hora da abertura do chamado, registrado no Ticket, no formato data/hora, dentro do horário de atendimento estabelecido (ver campo OBSERVAÇÕES abaixo).

[Tempo em espera por validação pelo cliente] = tempo em que o ticket fica aguardando validação e/ou informações complementares pelo cliente.

[conclusão em] = campo concluído em, registrado no Ticket, no formato data/hora

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PCM = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

9.7.2 O indicador de Eficiência no cumprimento de prazo, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

ECP = (1 - (D/T)) x 100%

9.7.2.1 onde:

9.7.2.1.1 D = Dias de Atraso, ou seja, Total de dias decorridos entre a data prevista para entrega da demanda e a data de entrega da demanda;

9.7.2.1.2 T = Total de Dias do Cronograma da Demanda;

9.7.2.1.3 ECP = Eficiência no Cumprimento do Prazo, em percentual.

9.7.2.2 Observação 1: Se a data de entrega for anterior à data prevista, considerar D = 0 (zero).

9.7.3 O indicador de Tempo de Reação, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

TR = [início de atendimento] - [reportado em]

PTR = (QDM/QTT) * 100

ONDE:

[início de atendimento] = campo data/hora de início do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora

[reportado em] = campo reportado em, registrado no Ticket, no formato Data/hora

PTR = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

9.8 Desconto por Descumprimento de Nível de Serviço

9.8.1 O desconto por descumprimento dos níveis de serviços pactuados será calculado por intermédio das regras definidas a seguir.

9.8.1.1 Indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário

DESC = [1 - (Ia / Ic)] * Vs

onde:

Desc= Valor do desconto

Ia = Indicador atingido

Ic = Indicador contratado

Vt = Valor do serviço no mês

9.8.1.2 Indicador de Eficiência no cumprimento de prazo

Desc = (1 - (ECP/100)) x 0,25 x 100%.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

9.8.1.2.1 Aplica-se sobre o valor da demanda se houver descumprimento injustificado do prazo.

9.8.1.2.2 Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 10% do valor da demanda.

9.8.1.3 O indicador Tempo de Reação

Desc = [1 - (Ia / Ic)] * Vs

9.8.1.3.1 onde:

9.8.1.3.1.1 Desc = Valor do desconto;

9.8.1.3.1.2 Ia = Indicador atingido;

9.8.1.3.1.3 Ic = Indicador contratado;

9.8.1.3.1.4 VS = Valor do serviço no mês.

10 PRAZOS E PROCEDIMENTOS

10.1 Ativação (entrega após a contratação)

10.1.1 Para o Cloud Services Brokerage: A disponibilização de credenciais de acesso se dará em até 5 dias úteis a partir da publicação do contrato na imprensa oficial.

10.1.2 Para os demais serviços: Serão estabelecidos negocialmente entre as PARTES após a contratação antes da formalização dos acionamentos (demanda ou ordem de serviço).

10.2 Desativação (encerramento da prestação, incluindo descarte de dados)

10.2.1 Não há tolerância para manutenção da operação e dos dados do CLIENTE após a vigência contratual ser encerrada.

10.2.2 Caberá ao CLIENTE proceder com o planejamento de eventual saída do serviço com cronograma restrito à vigência do contrato.

10.2.3 Os ambientes em nuvem do CLIENTE serão desativados no dia posterior ao término da vigência do contrato.

10.2.4 A manutenção dos dados em ambientes desativados seguirá as políticas vigentes de retenção dos provedores parceiros publicadas em seus portais/sites.

10.3 Recuperação de dados e de ambientes

10.3.1 O SERPRO não garante recuperação de dados ou de ambientes. A gestão destes deverá ser integralmente feita pelo CLIENTE.

11 ATENDIMENTO TÉCNICO

11.1 O atendimento técnico padrão não inclui suporte ou gestão sobre workloads (ativos de nuvem).

11.2 Para gestão sobre as workloads é necessária a contratação do Cloud Service Management.

11.3 Não serão atendidas questões relativas aos ativos de nuvem caso não exista contratação do Cloud Service Management para o respectivo projeto.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

11.4 A solicitação de atendimento técnico, pelo CLIENTE para o serviço desejado, poderá ser realizada durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado no contrato.

11.5 Será aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada.

11.6 Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do CLIENTE e para acompanhamento do tempo de atendimento.

11.7 Caso haja algum desvio, o CLIENTE deverá entrar em contato com o SERPRO informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.

11.8 Ao final do atendimento o CLIENTE receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.

11.9 Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto à prioridade de atendimento:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Alta	Acionamentos associados a eventos que não façam parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham a causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, etc.). O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços do SERPRO classificará este acionamento em Registro de Incidente.	Remoto
Média	Acionamentos associados a problemas que criem restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto
Baixa	Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetem a operação do sistema (habilitação de usuários, etc). O tratamento de acionamento de severidade baixa será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

12 CANAIS DE ATENDIMENTO

12.1 O SERPRO disponibiliza diversos canais de atendimento ao CLIENTE, descritos na Central de Ajuda, acessível pelo endereço eletrônico: https://centraldeajuda.serpro.gov.br/duvidas/pt/atendimento/atendimento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ANEXO – CONDIÇÕES RELATIVAS AO PROCESSO DE INTEGRIDADE DO SERPRO

Parecer Jurídico SERPRO 0522/2023

1 DAS CONDIÇÕES GERAIS

1.1 O CLIENTE, por si, seus administradores, empregados e representantes comerciais devem estar cientes e agir em conformidade com os dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e seu decreto regulamentador e demais legislações e tratados Internacionais, no que forem aplicáveis, tais como, mas não limitados à Convenção Interamericana Contra a Corrupção (Convenção da OEA), promulgada pelo Decreto nº 4.410/2002, a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção (Convenção das Nações Unidas), promulgada pelo Decreto nº 5.687/2006, e a Convenção sobre o Combate a Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (Convenção da OCDE), promulgada pelo Decreto nº 3.678/2000, adotando práticas anticorrupção durante toda a vigência da eventual relação comercial com o SERPRO.

1.1.1 Qualquer descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do CLIENTE, em qualquer um dos seus aspectos, poderá ensejar instauração de apuração de responsabilidade de seus agentes com aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos do artigo 18, da Lei nº 12.846/2013.

1.2 O CLIENTE, por si, seus administradores, empregados e representantes comerciais devem estar cientes e agir em conformidade com o disposto na Política de Integridade e Anticorrupção do Serpro, no Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT) e no Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro, no que for aplicável à relação comercial com o Serpro. Estes documentos estão disponíveis no endereço eletrônico: https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade.

1.3 No desempenho das suas atividades, os CLIENTES devem abster-se das seguintes práticas:

1.3.1 praticar qualquer ato de suborno, pagamento por influência, propina ou outro pagamento ilegal, ou de maneira semelhante, ou comparável, a qualquer pessoa ou entidade pública (incluindo, mas não limitado, à autoridade governamental, funcionário público ou candidato a cargo político), independente da forma, em dinheiro, bens, ou serviços em seu nome ou em nome do Serpro, que constitua vantagem indevida ou, ainda, prática ilegal. Considera-se “vantagem indevida” o benefício pessoal de entes ou pessoas que tenha por finalidade um resultado indevido ou inapropriado, que não ocorreriam se não fosse pela vantagem indevida;

1.3.2 financiar, patrocinar ou de qualquer forma subsidiar a prática de atos ilícitos;

1.3.3 utilizar um intermediário (pessoa física ou jurídica) para ocultar seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.4 frustrar ou fraudar, através de ajuste, combinação ou qualquer outro modo, a natureza competitiva de um procedimento licitatório, bem como prevenir, perturbar ou fraudar o processo ou contrato resultante;

1.3.5 tomar ações para obter vantagem ou benefício indevido, fraudulento ou sem autorização por lei de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública em edital ou nos respectivos instrumentos contratuais;

1.3.6 interferir em uma concorrência justa, descumprindo as leis antimonopólio aplicáveis e as leis antitruste, conduzindo práticas monopolistas e/ou tentando manipular os preços de mercado;

1.3.7 participar de atividades que legitimam os lucros criminais por meios como disfarçar ou ocultar as fontes e a natureza dos lucros ou prestar qualquer tipo de assistência a tais operações (lavagem de dinheiro); e

1.3.8 praticar atos que possam constituir uma violação da legislação aplicável anticorrupção e anticoncorrencial, ainda que não expressamente citadas no presente documento.

1.4 Caso o CLIENTE ou de qualquer de seus representantes passe a ser investigado, indiciado ou denunciado por qualquer ato neste documento relacionado, no limite do seu conhecimento e desde que isto não interfira na confidencialidade e privacidade atinentes ao processo de investigação do SERPRO, deverá notifica-lo no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis de seu conhecimento, comprometendo-se a fornecer informações sobre o andamento desses processos no mesmo prazo acima citado, contados a partir do recebimento da solicitação pelo SERPRO.

1.5 O CLIENTE deverá reportar ao SERPRO, em até 15 (quinze) dias úteis após tomar conhecimento, qualquer situação que caracterize conflito de interesses, nos termos da Lei, informando se algum dos empregados ou profissionais do SERPRO participa de qualquer atividade ou mantenha ligação econômica com o CLIENTE.

1.5.1 A análise sobre a existência ou não de um conflito de interesses ficará sob exclusivo critério do SERPRO.

1.6 A qualquer tempo, caso o SERPRO identifique que qualquer pessoa física ou jurídica relacionada ao CLIENTE, possua envolvimento com corrupção ativa ou passiva, bem como com qualquer ato contra a administração pública, prática anticoncorrencial ou fraude e/ou apresente impedimento ético, incluindo, mas não se limitando a situações de conflito de interesse, a depender da gravidade e a seu exclusivo critério, deverá:

1.6.1 requerer planos de ação para remediação relacionada à integridade deste contrato;

1.6.2 suspender ou paralisar as atividades com justa causa até satisfatória regularização; ou

1.6.3 rescindir este contrato de forma motivada, sem prejuízo das penalidades contratuais e eventuais perdas e danos.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2 DA AVALIAÇÃO DE INTEGRIDADE DO CLIENTE

2.1 O SERPRO fará avaliação de integridade de seus clientes para as contratações de produtos e serviços que tratem de dados pessoais, inclusive dados pessoais sensíveis, conforme previsto na Norma de Avaliação de Integridade de Clientes, disponível no endereço eletrônico: https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade.

2.1.1 A Avaliação de Integridade de CLIENTES realizada pelo SERPRO terá validade de 24 (vinte e quatro) meses contados a partir da sua emissão e sua atualização deverá ser realizada a qualquer tempo, por iniciativa do CLIENTE ou quando solicitada pelo SERPRO.

2.1.1.1 A Avaliação de Integridade de CLIENTES será reaplicada pelo SERPRO a cada 24 (vinte e quatro) meses.

2.1.2 O SERPRO, a qualquer tempo, poderá solicitar novas informações ao cliente, que deverá responder no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, caso outro prazo não esteja definido pelo SERPRO.

2.1.3 As partes comprometem-se a buscar solução para mitigar riscos à integridade que porventura sejam identificados.

2.1.4 Os dados pessoais obtidos em razão dos procedimentos da Avaliação de Integridade de Clientes serão tratados à luz da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ANEXO – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Parecer Jurídico SERPRO 0758/2024

1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DESTE ANEXO

1.1 O presente Anexo tem como finalidade firmar as condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

2 DEFINIÇÕES

2.1 Para efeitos deste termo, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados – Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo–se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicável ao Tratamento de Dados Pessoais no território nacional.

2.1.2 LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3 Dados Pessoais – significam qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, nos termos de ou em relação ao Contrato.

2.1.4 Serviço – refere–se à contraprestação, nos termos do Contrato.

2.1.5 Colaborador(es) – qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6 Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras – significa qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

2.2 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular” e “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, terão, para os efeitos deste Anexo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.2.1 Para os efeitos deste Anexo, o SERPRO é o Operador, nos termos do que dispõe a LGPD;

2.2.2 Para os efeitos deste Anexo, o CLIENTE será:

2.2.2.1 Controlador Singular, quando realizar o tratamento de dados pessoais para seus próprios propósitos e para atingir suas finalidades;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.2.2.2 Operador, quando realizar o tratamento de dados pessoais em nome de um Terceiro.

2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados ou "LGPD") e se obrigam a observar o dever de proteção de dados pessoais, os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis, inclusive nos meios digitais, comprometendo–se a cumprir todas as condições e obrigações dispostas na LGPD e nas demais leis aplicáveis.

3 DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

3.1 São deveres das PARTES:

3.1.1 Realizar o tratamento de dados pessoais com base nas hipóteses dos arts. 7º e/ou 11 e/ou Capítulo IV da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços;

3.1.2 Informar imediatamente à outra Parte, sempre que envolver a Solução tecnológica objeto do presente Contrato, assim que tomar conhecimento de:

3.1.2.1 qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

3.1.2.2 quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

3.1.2.3 qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra parte.

3.1.3 O subitem anterior interpreta–se em consonância com o detalhamento do serviço e as responsabilidades das PARTES previstas neste Contrato e seus demais anexos.

3.2 São deveres do CLIENTE:

3.2.1 Responsabilizar–se:

3.2.1.1 pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

3.2.1.2 por descrever corretamente, em local indicado pelo SERPRO, as finalidades e as hipóteses legais para as quais utilizará os dados pessoais da solução, bem como, o evento de contato com o Titular, além de outras informações porventura solicitadas pelo SERPRO;

3.2.1.3 pela compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas;

3.2.1.4 pela definição da forma de tratamento dos dados pessoais, cabendo ao CLIENTE informar ao Titular que seus dados pessoais serão compartilhados com o Operador;

3.2.1.5 por informar ao Titular dos dados pessoais que o Operador do tratamento é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela União;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.1.6 pela veracidade das informações prestadas quando do preenchimento do questionário da Diligência Prévia de Integridade (Due Diligence de Integridade – DDI), bem como, por responder a novos questionamentos eventualmente definidos pelo SERPRO;

3.2.1.7 por informar ao SERPRO a quantidade de consultas, validações ou conferências que espera consumir.

3.2.2 Caso realize tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar–se–á pela gestão adequada do consentimento fornecido pelo Titular.

3.3 São deveres do SERPRO:

3.3.1 Garantir que o tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do Contrato e do serviço contratado e utilizá–lo, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD;

3.3.2 Não transferir, nem de outra forma divulgar dados da outra Parte, exceto se houver necessidade para fins de fornecimento do serviço:

3.3.2.1 Até o limite necessário para a prestação do serviço;

3.3.2.2 Conforme permitido segundo o Contrato celebrado entre as PARTES;

3.3.2.3 Em razão de determinação legal.

3.3.3 Cooperar com o CLIENTE no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo;

3.3.4 Comunicar, em até dez dias, ao CLIENTE, o resultado de auditoria realizada pela ANPD, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo em um prazo razoável eventuais desconformidades detectadas;

3.3.5 Informar imediatamente ao CLIENTE, quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, sempre que envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato;

3.3.6 Abster–se de responder a qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante, exceto nas instruções documentadas ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.

3.3.7 Realizar o monitoramento técnico do consumo, considerando tanto o consumo fora dos padrões declarados pelo CLIENTE ou estabelecidos pelo SERPRO no Contrato principal, quanto possíveis incidentes de segurança que venham a ser detectados durante o consumo do serviço, podendo o SERPRO suspender ou interromper o serviço para fins de prevenção, buscando evitar qualquer prática de ilícito ou o uso irregular do serviço, ocasião em que deverá notificar o CLIENTE.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4 DOS COLABORADORES DO SERPRO

4.1 O SERPRO assegurará que o Tratamento dos Dados Pessoais enviados pela CLIENTE fique restrito aos Colaboradores que precisam efetivamente tratá–los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais Colaboradores:

4.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento; e

4.1.2 Tenham conhecimento das obrigações do SERPRO, incluindo as obrigações do presente Termo.

4.2 Todos os Colaboradores do SERPRO, bem como os em exercício na Empresa, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais, nos termos já definidos pelo artigo 8º, da Lei 5.615/70.

4.3 O SERPRO não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente o CLIENTE acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que o CLIENTE possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente, sendo certo que o SERPRO se compromete a cumprir a ordem legal estritamente nos limites do que lhe for requisitado.

5 DOS COOPERADORES

5.1 O CLIENTE concorda que o SERPRO, nos termos da Lei, e para atender a finalidade contratual, firme parcerias com outros provedores. Ainda assim, o SERPRO tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD e adotar medidas de controle para garantir a proteção dos dados do CLIENTE e dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e de segurança aplicados pelo SERPRO.

6 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

6.1 O SERPRO adotará medidas de segurança técnicas e administrativas adequadas a assegurar a proteção de dados (nos termos do artigo 46 da LGPD), de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, deverá levar em conta os riscos que são apresentados pelo tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

6.2 O SERPRO manterá os Dados Pessoais de clientes do CLIENTE e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. O SERPRO designará um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

6.3 Em caso de incidente de segurança, inclusive de acesso indevido, não autorizado e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos pelo CLIENTE, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, o SERPRO comunicará ao CLIENTE imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência pelo SERPRO; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de Titulares afetados; (v) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (vi) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso o SERPRO não disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá–las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

6.4 Fica estabelecido que o SERPRO não informará a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que notificará o CLIENTE e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

7 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

7.1 As transferências de Dados Pessoais para um terceiro país, ou seja, um país diferente daquele em que os Dados Pessoais são disponibilizados, serão permitidas somente quando tais transferências forem estritamente necessárias para a execução do Contrato e de acordo com as condições e os limites estabelecidos no “Apêndice – Transferência Internacional de Dados Pessoais” deste Anexo.

8 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

8.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do contrato envolvendo o Tratamento de Dados Pessoais, prontamente darão por encerrado o tratamento e, em no máximo 30 dias, serão eliminados completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando necessária a manutenção dos dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese autorizativa da LGPD.

9 DAS RESPONSABILIDADES

9.1 Eventuais responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Anexo, no contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

10 DOS DIREITOS DOS TITULARES

10.1 Os direitos dos titulares dos Dados Pessoais previstos nas legislações que versem sobre dados pessoais serão atendidos pelo CLIENTE, pois a referida Parte, na qualidade de Controlador dos Dados Pessoais, será exclusivamente responsável por decidir se e como eventuais requisições dos Titulares deverão ser atendidas.

10.1.1 Caso algum titular dos dados pessoais tratados no âmbito deste contrato faça alguma requisição diretamente ao SERPRO, como por exemplo, solicite a retificação, a atualização, a correção ou o acesso aos seus dados pessoais, o SERPRO orientará o titular para que busque o Controlador.

10.2 No caso de uma requisição de exclusão dos Dados Pessoais pelos Titulares, o SERPRO poderá mantê–los em seus sistemas, caso haja qualquer base legal ou contratual para a sua manutenção, como por exemplo, para resguardo de direitos e interesses legítimos do próprio SERPRO.

10.3 Para prestar os serviços descritos neste contrato, as PARTES deverão adotar as salvaguardas de segurança descritas no item 5 e as medidas de transparência previstas na LGPD, em especial nos artigos 9º; 23, I e parágrafo 3º e capítulo III e no capítulo II da LAI.

11 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1 Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição:

11.2 Em caso de eventual conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do contrato principal, prevalecem as aqui descritas.

11.3 As PARTES ajustarão variações a este Anexo que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas leis e regulamentos de proteção de dados.

11.4 É expressamente proibida a utilização da solução contratada para a qualificação indireta de bases de dados pessoais.

11.5 Caso qualquer disposição deste Anexo for considerada como inválida ou inexequível, o restante deste instrumento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deverá, então, ser: (i) alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível, (ii) interpretada de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

APÊNDICE – TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

As PARTES estabelecem as presentes regras de adequação à transferência internacional de dados, nos termos seguintes:

SERPRO	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

CLIENTE	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS

1.1 O presente tem por objeto a definição das condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, em especial no tocante à transferência internacional de dados ajustada no Contrato indicado.

2 DEFINIÇÕES

2.1 Para efeitos deste documento, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados - Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo-se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicáveis ao Tratamento de Dados Pessoais às quais o Exportador de Dados ou o Importador de Dados (ou ambos) estejam sujeitos.

2.1.2 LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3 Dados Pessoais - Qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, transferidos ao abrigo deste Contrato.

2.1.4 Serviço - Contraprestação do SERPRO ao CLIENTE, nos termos do Contrato.

2.1.5 Colaborador(es) - Qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6 Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras - Qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.1.8 Exportador de dados - Responsável pelo tratamento que transfere os dados pessoais.

2.1.9 Importador de dados - Responsável pelo tratamento que recebe dados pessoais para posterior tratamento nos termos das presentes cláusulas.

2.1.10 Subcontratação - Qualquer contratação feita pelas PARTES importadora ou exportadora de prestadores de serviço de tratamento de dados, na qualidade de "operadores" antes ou depois da transferência, mediante instruções formais e sempre de acordo com as cláusulas contratuais padrão aqui estabelecidas e os termos do Contrato escrito para subprocessamento.

2.1.11 Medidas de segurança técnica e organizacional - São as medidas destinadas a proteger os dados pessoais contra a destruição acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, nomeadamente quando o tratamento implicar a sua transmissão por rede, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.

2.2 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular”, “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, ”Controlador”, “Operador” e “Transferência Internacional de Dados” terão, para os efeitos deste Termo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados” ou “LGPD”) e se obrigam a observar o dever de proteção de Dados Pessoais, proteger os direitos fundamentais da liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, e se comprometem a cumprir todas as condições e obrigações dispostas nas leis aplicáveis, em especial, nas Leis 13.709/2018, 12.527/2011 e 12.965/2014.

2.4 Como regra geral, prevalecerão, dentre os países do "Exportador de Dados Pessoais" e do "importador de dados pessoais", a legislação do Primeiro, salvo quando a legislação do Segundo ofereça regra mais protetiva aos direitos do Titular.

3 DOS COLABORADORES DAS PARTES

3.1 As PARTES assegurarão que o tratamento dos dados pessoais enviados, fique restritos aos colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais colaboradores:

3.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento;

3.1.2 Tenham conhecimento de suas obrigações.

3.2 Todos os colaboradores das PARTES, bem como os colaboradores em exercício na Organização, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais.

3.3 As PARTES assegurarão a adoção dos procedimentos necessários para que os terceiros autorizados a acessar aos dados pessoais, incluindo os subcontratados,

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

respeitem e mantenham a confidencialidade e a segurança dos dados pessoais. Todas as pessoas sob a autoridade do Importador de Dados, incluindo os subcontratados, devem ser obrigadas a tratar os dados pessoais apenas sob a orientação do Importador de Dados. Esta regra não se aplica às pessoas autorizadas a acessar os dados pessoais ou cujo acesso seja determinado por disposições legais.

3.4 O Importador de Dados não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente a outra Parte acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que este possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente.

4 DOS PARCEIROS E OPERADORES

4.1 As PARTES concordam que, nos termos da Lei, e caso seja necessário para atender a finalidade contratual, sejam firmadas parcerias com outros provedores. Ainda assim, a Parte que o fizer tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD, adotando medidas de controle para garantir a proteção dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e segurança aplicáveis.

4.2 Uma Parte notificará a Outra, caso deseje adicionar provedores parceiros e prestará todas as informações que sejam necessárias.

5 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

5.1 As PARTES adotarão medidas de segurança técnicas e organizacionais adequadas a assegurar a proteção de dados, nos termos do artigo 46 da LGPD (que podem incluir, em relação a pessoal, instalações, hardware e software, armazenamento e redes, controles de acesso, monitoramento e registro, detecção de vulnerabilidades e violações, resposta a incidentes, criptografia de Dados Pessoais do Cliente em trânsito e em local fixo), garantindo as regras de Confidencialidade, Privacidade e Proteção de Dados, incluindo questões relativas ao armazenamento e aos controles de acesso, de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, as PARTES deverão levar em conta os riscos que são apresentados pelo Tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de Segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

5.2 As PARTES manterão os dados pessoais necessários para a execução dos serviços contratados e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. Será designado um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo programa de segurança da

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

5.3 Em caso de incidente de acesso indevido (não autorizado) e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, uma Parte comunicará à Outra imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (a) data e hora do incidente; (b) data e hora da ciência; (c) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (d) número de Titulares afetados; (e) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (f) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso não se disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

5.4 Fica estabelecido que as PARTES não informarão a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que uma Parte notificará à Outra e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

6 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

6.1 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Exportador de Dados Pessoais", garantir que:

6.1.1 Os dados pessoais serão coletados, tratados e transferidos nos termos da legislação aplicável ao Exportador de Dados Pessoais, assegurando, desde já, o pleno conhecimento da legislação aplicável à outra Parte.

6.1.2 Quaisquer Dados Pessoais que forem transferidos sob este Contrato, são precisos e serão utilizados apenas para os fins identificados pelo Exportador de Dados, a fim de cumprir a cláusula acima.

6.1.3 Serão envidados esforços razoáveis no intuito de assegurar que o Importador de Dados possa cumprir as obrigações legais decorrentes das presentes cláusulas, inclusive com a adoção de medidas informativas adequadas, considerando as diferenças entre os respectivos ordenamentos jurídicos.

6.1.4 Sejam respondidas em prazo razoável ou no que estiver fixado na Lei de seu país às consultas dos Titulares de dados ou da Autoridade Supervisora relativas ao tratamento dos dados por parte do Importador de Dados, a menos que as PARTES tenham ajustado expressamente no Contrato que será o Importador de Dados a dar tais respostas; se o Importador de Dados não quiser ou não puder responder, o Exportador de Dados deve responder, dentro do possível e com a informação de que razoavelmente disponha.

6.1.5 Sejam fornecidas, quando solicitadas, cópias das presentes cláusulas e das cláusulas contratuais aos Titulares de dados pessoais objeto da transferência internacional, a menos que as cláusulas contenham informação confidencial, hipótese em que a disposição será tarjada e o Exportador dará conhecimento da

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

supressão à Autoridade Supervisora. Acatará, no entanto, as decisões da autoridade relativas ao acesso dos Titulares ao texto integral das cláusulas, desde que os Titulares aceitem respeitar a confidencialidade da informação suprimida. O Exportador de Dados Pessoais deve também fornecer uma cópia das cláusulas à Autoridade, sempre que lhe seja exigido.

6.1.6 Estejam implementadas ou em fase final de implementação, as medidas técnicas e operacionais adequadas para garantir a segurança dos Dados Pessoais durante a transmissão ao Importador de Dados.

6.2 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Importador de Dados Pessoais", garantir que:

6.2.1 Não existem razões, na presente data, para crer que exista legislação local com efeito negativo substancial sobre as garantias previstas nestas cláusulas, sendo sua obrigação informar o Exportador de Dados Pessoais acerca do eventual surgimento de motivo superveniente negativo. O Exportador, por sua vez, sempre que lhe seja exigido, notificará a Autoridade Supervisora local assim que tiver conhecimento de legislação deste teor.

6.2.2 Os dados pessoais serão tratados para as finalidades acordadas, tendo legitimidade para oferecer as garantias e cumprir as obrigações estabelecidas nas presentes cláusulas.

6.2.3 Quanto aos dados pessoais recebidos, a manutenção da exatidão dos mesmos.

6.2.4 Para todos os fins aqui dispostos, o ponto de contato do Importador de Dados será o Encarregado dos dados pessoais, cuja forma de contato será pelo e-mail informado ao final, que cooperará de boa-fé com o Exportador de Dados Pessoais, os Titulares e a Autoridade Supervisora local do Exportador, no tocante a todas as consultas, no prazo de até de 5 dias úteis. Em caso de dissolução legal do Exportador de Dados Pessoais, ou caso as PARTES tenham acordado neste sentido, o Importador de Dados Pessoais assumirá a responsabilidade pelo cumprimento das obrigações previstas nesta cláusula.

6.2.5 A pedido do Exportador de Dados Pessoais, fornecer-lhe-á provas que demonstrem que dispõe dos recursos financeiros necessários para cumprir as suas responsabilidades em relação aos Titulares.

6.2.6 Mediante pedido prévio de agendamento feito pelo Exportador de Dados Pessoais, poderá facultar o acesso às suas instalações de tratamento de dados, aos seus registros de dados e a toda a documentação necessária para o tratamento para fins de revisão, auditoria ou certificação, excetuados os segredos de negócio, a ser realizada pelo Exportador de Dados Pessoais (ou por qualquer inspetor ou auditor imparcial e independente escolhido pelo Exportador de Dados Pessoais e a que o Importador de Dados não se tenha oposto em termos razoáveis), para avaliar se estão sendo cumpridas as garantias e as obrigações aqui previstas, em horário comercial. Se assim for estabelecido em legislação local da jurisdição do Importador de Dados Pessoais, o pedido será sujeito à aprovação da Autoridade Supervisora do país do Importador de Dados Pessoais. Nesse caso, o Importador de Dados tratará de obter tempestivamente essa aprovação.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.2.7 Os dados pessoais serão tratados, a seu critério, nos termos:

6.2.7.1 Da legislação de proteção de dados do país em que o Exportador de Dados se encontrar estabelecido.

6.2.7.2 Das disposições pertinentes de qualquer decisão da Autoridade Supervisora, das quais conste que o Importador de Dados cumpre o disposto na referida autorização ou decisão e se encontra estabelecido em um país em que estas são aplicáveis, mas não é abrangido pelas mesmas para efeitos da transferência ou das transferências de dados pessoais.

6.2.8 Não serão divulgados, nem transferidos dados pessoais a Terceiros responsáveis pelo tratamento de dados, a menos que notifique a transferência ao Exportador de Dados e:

6.2.8.1 Que o Terceiro responsável pelo tratamento o faça em conformidade com as decisões da Autoridade Supervisora da qual conste que um país terceiro oferece proteção adequada;

6.2.8.2 Que o Terceiro responsável pelo tratamento subscreva as presentes cláusulas ou outro acordo de transferência de dados pessoais nos mesmos termos deste;

6.2.8.3 Que tenha sido dada a oportunidade aos Titulares para se opor, depois de terem sido informados, quando solicitado, das finalidades da transferência, dos destinatários e do fato de os países para os quais se exportarão os dados poderem ter normas de proteção de dados diferentes.

6.3 São obrigações das PARTES, independentemente do enquadramento como Exportador ou Importador de Dados Pessoais garantir que:

6.3.1 O tratamento de dados pessoais realizar-se-á com base nas hipóteses legais do país do Exportador de Dados, a exemplo do disposto na legislação brasileira (Lei nº 13.709/2018), às quais se submeterão os serviços, responsabilizando-se:

6.3.1.1 Pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

6.3.1.2 Pela compatibilidade no tratamento com as finalidades informadas;

6.3.1.3 Pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, cabendo-lhe informar ao Titular que seus dados pessoais são compartilhados na forma prevista neste Contrato.

6.3.1.4 1 É dever da parte importadora ou exportadora informar ao Titular que o SERPRO é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela República Federativa do Brasil;

6.3.1.5 Pela observância dos princípios definidos no artigo 6º da LGPD.

6.3.2 Caso, a exclusivo critério de qualquer das PARTES, seja realizado tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (a exemplo do disposto nos Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela gestão adequada do instrumento de consentimento fornecido pelo Titular, e deverá informá-lo sobre o compartilhamento de seus dados, visando atender às finalidades para o respectivo tratamento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.3.2.1 Deve ainda compartilhar o instrumento de consentimento com a outra Parte, quando solicitado, para análise da conformidade e para outras estritamente necessárias à correta execução do Contrato, e também visando atender requisições e determinações das Autoridades Fiscalizadoras, Ministério Público, Poder Judiciário ou Órgãos de controle administrativo, desde que observadas as disposições legais correlatas.

6.3.3 O tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades declaradas e para a execução do Contrato e do serviço contratado, utilizando, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Supervisora competente.

6.3.4 Em até dez dias, a outra Parte será comunicada sobre o resultado de auditoria realizada pela Autoridade Supervisora competente, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo, caso seja responsável, em um prazo razoável, eventuais desconformidades detectadas.

6.3.5 A outra Parte será informada quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, desde que envolva a solução tecnológica objeto do Contrato original indicado no preâmbulo.

6.3.6 Imediatamente, a outra Parte será informada, sempre que qualquer intervenção de Terceiros envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato, tais como:

6.3.6.1 Qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais sob o controle da outra Parte por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

6.3.6.2 Quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

6.3.6.3 Qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra Parte.

7 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

7.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do Contrato, devolverão todos os dados pessoais transferidos e as suas cópias ou os destruirão, certificando que o fizeram, exceto se a legislação imposta impedir a devolução ou a destruição da totalidade ou de parte dos dados pessoais transferidos. Nesse caso, fica garantida a confidencialidade dos dados pessoais transferidos, que não voltarão a ser tratados.

7.2 Fica garantido que, a pedido de uma das PARTES e/ou da Autoridade Supervisora, a Outra submeterá os seus meios de tratamento de dados a uma auditoria das medidas referidas no item acima.

7.3 Se o Importador de Dados violar as respectivas obrigações decorrentes das presentes cláusulas, o Exportador de Dados pode suspender temporariamente a transferência de dados pessoais, até que cesse o descumprimento ou o Contrato chegue ao seu termo.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

7.4 O Exportador de Dados, sem prejuízo de quaisquer outros direitos que possa invocar contra o Importador de Dados, pode resolver as presentes cláusulas, devendo informar à Autoridade Supervisora a este respeito, sempre que tal for exigido, em caso de:

7.4.1 A transferência de dados pessoais para o Importador de Dados ter sido temporariamente suspensa pelo Exportador de Dados, nos termos da cláusula 7.3;

7.4.2 Ao respeitar as presentes cláusulas, o Importador de Dados viole as respectivas obrigações legais no país de importação;

7.4.3 O Importador de Dados violar de forma substancial ou persistente as garantias previstas ou os compromissos assumidos em virtude das presentes cláusulas;

7.4.4 Uma decisão definitiva que não admita recurso de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora considerar ter havido descumprimento das cláusulas por parte do Importador de Dados ou do Exportador de Dados;

7.4.5 Ter sido declarada a falência do Importador de Dados.

7.5 Nos casos previstos nas alíneas 7.4.1, 7.4.2 ou 7.4.4, o Importador de Dados pode igualmente resolver as presentes cláusulas.

7.6 As PARTES estipulam que a resolução das presentes cláusulas em qualquer momento, em quaisquer circunstâncias e independentemente dos motivos, não as dispensa do cumprimento das obrigações e/ou das condições previstas nas presentes cláusulas relativamente ao tratamento dos dados pessoais transferidos.

8 DAS RESPONSABILIDADES

8.1 Cada Parte é responsável perante a outra Parte pelos danos causados pela violação das presentes cláusulas. A responsabilidade limita-se aos danos efetivamente sofridos. Cada uma das PARTES é responsável perante os titulares em caso de violação de direitos, nos termos das presentes cláusulas.

8.2 As PARTES estipulam que os Titulares de dados devem ter o direito de invocar, na qualidade de terceiros beneficiários, as presentes cláusulas, em especial as alíneas 6.1.4, 6.1.5, 6.2.7.3, 6.3.1 e 6.3.2 da cláusula 6, contra o Importador de Dados ou o Exportador de Dados, no que se refere ao dados pessoais que lhe digam respeito, e aceitam a jurisdição do país de estabelecimento do Exportador de Dados para este efeito.

8.3 Nos casos de alegada infração por parte do Importador de Dados, o Titular deve, antes de tudo, solicitar ao Exportador de Dados que tome as medidas apropriadas para executar os respectivos direitos; caso o Exportador de Dados não o faça em um prazo razoável, o Titular pode então executar os seus direitos diretamente contra o Importador. Os Titulares de dados podem agir diretamente contra um Exportador de Dados que não tenha envidado esforços razoáveis para verificar a capacidade do Importador de Dados para cumprir as respectivas obrigações legais, nos termos das presentes cláusulas.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

8.4 Todas as responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Termo, no Contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

9 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1 As PARTES comprometem-se a participar em qualquer procedimento de mediação habitualmente disponível e não vinculativo iniciado por um Titular ou pela Autoridade Supervisora. Caso participem do procedimento, podem escolher fazê-lo à distância, quer por telefone, quer por outros meios eletrônicos. Comprometem-se igualmente a considerar a participação em outros procedimentos de arbitragem ou mediação, desenvolvidos para os litígios em matéria de proteção de dados.

9.2 Cada uma das PARTES deve acatar a decisão de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora do país de estabelecimento do Exportador de Dados Pessoais, quando definitiva.

9.3 Em caso de conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do Contrato, prevalecem as aqui descritas.

9.4 As PARTES ajustarão variações a este instrumento que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados.

9.5 Caso qualquer disposição deste instrumento seja inválida ou inexequível, o restante deste documento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deve ser:

9.5.1 Alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível;

9.5.2 Interpretadas de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ANEXO – RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

1 OS ITENS DE FATURAMENTO, SUAS RESPECTIVAS UNIDADES DE MEDIDA E SEUS PREÇOS UNITÁRIOS ESTÃO DEFINIDOS A SEGUIR:

1.1 Os valores abaixo listados têm sua representação em Real (BRL) garantida por no máximo um ano desde a assinatura deste contrato.

1.1.1 Respeitados os regulamentos tributários, eventuais descontos ou repasses relativos à imunidade tributária serão aplicados conforme definição corrente do SERPRO.

1.2 Os valores efetivamente faturados serão detalhados nos relatórios de prestação de contas, de acordo com o período mensal de faturamento, discriminando as variáveis definidas nas fórmulas de precificação conforme o serviço.

1.3 Itens Faturáveis por grupo de serviço:

1.3.1 Em comum (quando citado):

1.3.1.1 fator de Câmbio (fc): corresponde à importância numérica utilizada para equalização do volume de consumo, de acordo com a forma de apresentação na console, sendo:

- Catálogo de serviços apresentados em dólar:

O Fator de Câmbio equivale ao valor do dólar PTAX obtido na data de cotação do orçamento comercial;
Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em dólar na console, o Fator de Câmbio será igual a **R$ 5,7252**.

- Catálogo de serviços apresentados em reais:

Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em reais na console, o Fator de Câmbio será de 1,00.

1.3.2 Para os serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation e Cloud Generic Professional Services será utilizada a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado (R$) = hora x preço

1.3.2.1 Onde:

1.3.2.1.1 hora = quantidade de horas gastas para a realização do serviço

1.3.2.1.2 preço = quantia cobrada por unidade (1h) de serviço prestado

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 639308940076411A
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadtweb/v.aspx
00100.060764/2026-73 - 00100.060764/2026-73-3 (ANEXO: 003)

1.3.3 O Cloud Services Brokerage seguirá a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado por projeto (R$) = Volume de CSB x Preço.

1.3.3.1 Onde:

1.3.3.1.1 Volume de CSB = Volume de CSB = (vcc * fc * (1-fa)) + (vmp * fc * (1+fm))

1.3.3.1.2 vcc (Volume de Consumo na Console): É o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

1.3.3.1.3 fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

1.3.3.1.4 vmp (Volume de consumo no Marketplace): que corresponde ao volume de consumo de produtos de software no Marketplace do provedor. É dado em dólares se o volume do provedor for em dólares, e em reais se o volume do provedor for em reais. O Volume de Consumo no Marketplace se refere exclusivamente à conta de produtos de softwares obtidos pelo CLIENTE por meio do Marketplace dos provedores. O Consumo de Volume no Marketplace não se confunde com o consumo de recursos em nuvem que sejam necessários para execução dos produtos de software no ambiente em nuvem do cliente.

1.3.3.1.5 fm (Fator de Marketplace): trata-se de um percentual de 20% que corresponde ao montante adicional para realização de transação financeira pelo uso das lojas dos provedores (apuração de fatores de preço em relação aos serviços de nuvem. Serviço de natureza de importação, sem contrapartida prévia).

1.3.4 O volume de CSB é calculado com base na cotação PTAX do Dólar (USD), obtido na data de apresentação deste contrato.

1.3.5 O percentual do Fator de Ajuste DEVE SEGUIR A TABELA ABAIXO:

Provedor	Fator de Ajuste
AWS	20%
Azure	0%
Google	18%
Huawei	30%
IBM	0%
Oracle	0%
Nuvem de Governo	0%

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 639308940076411A
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadtweb/v.aspx
00100.060764/2026-73 - 00100.060764/2026-73-3 (ANEXO: 003)

1.3.6 O CLIENTE poderá alterar os projetos a qualquer tempo e a seu livre critério, sendo que o valor a ser pago será com base no consumo efetivamente apurado, respeitadas as condições estabelecidas neste anexo. Os projetos estarão discriminados no Relatório Mensal de Prestação de Contas.

1.3.6.1 O Volume de Consumo do Provedor será contabilizado a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Mensal	Valor no Período (12 meses)
Serpro Multicloud - Cloud Services Brokerage	**CSB**	**191.658,12**	**R$ 1,77**	**R$ 339.234,87**	**R$ 4.070.818,47**
Serpro Multicloud - Cloud Architecture Design	Hora	0	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Migration Management	Hora	0	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Engineering and Automation	Hora	0	R$ 0,00	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services	**Hora**	**48**	**R$ 1.297,00**	**R$ 62.256,00**	**R$ 747.072,00**
				Valor Total	**R$ 4.817.890,47**

1.3.7 Cloud Services Management:

1.3.7.1 O modelo de comercialização é oferecido em forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado). A apuração do valor a ser faturado SERÁ FEITA DE ACORDO COM OS PLANOS OFERECIDOS.

1.3.7.2 A cobrança do serviço em cada plano será feita por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento. Nunca os dois itens são faturados ao mesmo tempo, ou seja, ou se cobra por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento, CONFORME DETALHADO NA TABELA ABAIXO.

1.3.7.3 Um projeto gerenciado corresponde à cada habilitação do serviço por provedor.

1.3.7.4 Caso o CSM seja superior às faixas que se encaixam no Projeto Gerenciado, será cobrado pelo item de Esforço de Gerenciamento, conforme a seguinte fórmula:

Volume de CSM = (vcc * fc * (1-fa)) * (1+ fr)

Valor a ser faturado (R$) = Volume de CSM * Valor do IFA de esforço de gerenciamento por faixa.

1.3.7.4.1 Onde:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 639308940076411A
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadtweb/v.aspx
00100.060764/2026-73 - 00100.060764/2026-73-3 (ANEXO: 003)

1.3.7.4.1.1 vcc (Volume de Consumo na Console): é o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

1.3.7.4.1.2 fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

1.3.7.4.1.3 fr (Fator de Regulação): corresponde às condições financeiras estabelecidas por cada provedor para provimento de suporte técnico. O Fator de Regulação máximo é limitado a 150%. Para a Nuvem de Governo não existe Fator de Regulação.

1.3.7.4.1.4 Esforço de gerenciamento por faixa: corresponde ao preço unitário a ser pago pela faixa de consumo. Para encontrar o valor unitário, de posse do Volume de CSM , busca-se a faixa correspondente a ele e seu respectivo valor dentro do plano contratado. Esse valor é o que deve ser usado na fórmula acima (esforço de gerenciamento por faixa).

1.3.7.5 Caso o Volume de CSM seja menor que o valor unitário do projeto gerenciado do plano contratado, o valor a ser cobrado será a unidade do projeto gerenciado. Caso contrário, o valor a ser cobrado será o resultado da multiplicação citada no item anterior.

1.3.7.6 Para efeito de cálculo do Volume de CSM, as condições especiais obtidas em contrapartida da parceria serão limitadas a 60%, ou seja, caso o percentual dessas condições especiais no Volume de CSB seja maior que 60%, o Volume de CSB para uso no cálculo do Volume de CSM deverá ser recalculado com limite de 60% em cima do Volume de Consumo Bruto.

1.3.7.7 Plano Básico

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Projeto gerenciado	Unidade	0	R$ 4.997,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Esforço de Gerenciamento - a partir de 30.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,24	R$ 0,00

1.3.7.8 Plano Intermediário

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R$ 10.000,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 30.000 até 200.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,50	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 200.001 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,45	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 639308940076411A
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadtweb/v.aspx
00100.060764/2026-73 - 00100.060764/2026-73-3 (ANEXO: 003)

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,40	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - a partir de 1.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,33	R$ 0,00

1.3.7.9 Plano Avançado

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R$ 25.000,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 40.000 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,69	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,59	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 1.000.001 até 2.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,50	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 2.000.001 até 3.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,40	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 3.000.001 até 4.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,32	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - a partir de 4.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,26	R$ 0,00

1.3.7.10 Cloud Connect

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Cloud Connect – 500 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 8.290,17	R$ 0,00
Cloud Connect – 1000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 14.507,80	R$ 0,00
Cloud Connect – 2000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 24.870,51	R$ 0,00
Cloud Connect – 3000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 31.088,13	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 639308940076411A
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadtweb/v.aspx
00100.060764/2026-73 - 00100.060764/2026-73-3 (ANEXO: 003)

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Cloud Connect – 5000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 43.076,57	R$ 0,00
Cloud Connect – 10000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 77.720,33	R$ 0,00
Cloud Connect – 20000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 84.880,88	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 639308940076411A
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadtweb/v.aspx

00100.060764/2026-73 - 00100.060764/2026-73-3 (ANEXO: 003)

ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

1 INFORMAÇÕES GERAIS:

CNPJ:	33.583.550/0001-30
Razão Social:	CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
Endereço Completo:	SGAS 616, Conjunto D, Lote 115 – Asa Sul – Brasília-DF
CEP:	70200-760
Inscrição Municipal:	ISENTO
Inscrição Estadual*:	ISENTO

***Preencher caso exista**

2 REPRESENTANTES LEGAIS:

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	JOSÉ HIRAN DA SILVA GALLO
CPF:	[redacted]
Cargo:	PRESIDENTE
Designação:	Nomeado pela Ata de Reunião Plenária do Conselho Federal de Medicina, publicada no DOU nº 194 seção 1, no dia 07 de outubro de 2024
Endereço Eletrônico:	gallo@portalmedico.org.br
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)*	
Nome Completo*:	<Duplo clique para preencher>
CPF*:	
Cargo*:	
Designação*:	
Endereço Eletrônico*:	

***Preencher caso seja aplicável**

3 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

RESPONSÁVEL FINANCEIRO	
Nome Completo:	JOÃO BATISTA FERREIRA
CPF:	[redacted]
Telefone:	61-34455901
Endereço Eletrônico:	jferreira@portalmedico.org.br
RESPONSÁVEL TÉCNICO	
Nome Completo:	MARCELO SODRÉ SILVA
CPF:	[redacted]
Telefone:	61-34455911

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Endereço Eletrônico:	marcelo@portalmedico.org.br

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	DANIEL SILVA ANTONELLI
Cargo:	Gerente de Departamento
CPF:	[redacted]
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	GUILHERME ALVARES DA SILVA
Cargo:	Gerente de Divisão
CPF:	[redacted]

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ANEXO - INFORMAÇÕES GLOBAIS DO CONTRATO

Número do Contrato do Cliente*:	
Vigência:	12 (doze) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses
Valor Total do Contrato:	R$ 4.817.890,47
Valor Total do Contrato por Extenso:	quatro milhões oitocentos e dezessete mil oitocentos e noventa reais e quarenta e sete centavos
Processo Administrativo de Contratação:	Processo SEI CFM nº 24.0.000009102-9
Dados da Dotação Orçamentária:	6.2.2.1.1.33.90.39.010 – Manutenção de Sistemas de Informática
Regime de Execução:	O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.
IDENTIFICAÇÃO DAS TESTEMUNHAS	
Nome da Primeira Testemunha:	Gledistone Luiz Mustefaga
CPF da Primeira Testemunha:	[redacted]
Nome da Segunda Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
CPF da Segunda Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
LOCAL E DATA DE ASSINATURA	
Local de Assinatura (Cidade/UF):	Brasília
Data de Assinatura:	12 de maio de 2025

***Opcional**

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 63930B940076411A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Ato que autoriza a Contratação Direta nº 216/2025

Última atualização 29/07/2025

Local: Rio de Janeiro/RJ **Órgão:** FUNDACAO INSTIT BRAS DE GEOGRAFIA E ESTATISTICA IBGE

Unidade compradora: 114601 - IBGE-FUN.INST.BRAS.GEOGRAFIA E ESTATISTICA

Modalidade da contratação: Dispensa **Amparo legal:** Lei 14.133/2021, Art. 75, IX

Tipo: Ato que autoriza a Contratação Direta **Modo de disputa:** Não se aplica **Registro de preço:** Não

Fonte orçamentária: Não informada

Data de divulgação no PNCP: 29/07/2025 **Situação:** Divulgada no PNCP

Id contratação PNCP: 33787094000140-1-000259/2025 **Fonte:** Compras.gov.br

Objeto:

Contratação da empresa pública Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO para a prestação de serviços estratégicos e continuados de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC voltados, direta ou indiretamente, ao suporte necessário para serviços e soluções de TIC em nuvem que atendem o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, em todo o território nacional. Tais serviços consistem na produção de soluções de TIC e nos novos serviços a serem contratados. por 36 (trinta e seis) meses.

VALOR TOTAL ESTIMADO DA COMPRA

R$ 76.768.423,09

VALOR TOTAL HOMOLOGADO DA COMPRA

R$ 76.768.423,08

Itens Arquivos Histórico

Número	Descrição	Quantidade	Valor unitário estimado

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 97E0C39F0076411B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1	Infraestrutura como Servico - Iaas Serpro MultiCloud - Cloud Service Brokerage	24626412	R$ 1,77
2	Infraestrutura como Servico - Iaas Serpro Multicloud - Cloud Service Management	24649740	R$ 0,40
3	Serviço de Link Via Cabo Cloud Connect – 1000 Mbps	144	R$ 14.507,80
4	Serviço de Link Via Cabo Serviço de Link Via Cabo	36	R$ 18.537,53
5	Software como Servico - Saas Dialoga - Licença Multicanal - Faixa 026 a 100 agentes - Com Imunidade	1080	R$ 224,46
6	Software como Servico - Saas Dialoga - Consultoria - Orientação de Implementação - Com Imunidade	3	R$ 5.681,60
7	Software como Servico - Saas Dialoga - Consultoria - Início rápido de operações - Com Imunidade	3	R$ 5.681,60
8	Software como Servico - Saas Dialoga - Consultoria - Migração - Com Imunidade	4	R$ 5.681,60
9	Software como Servico - Saas SerproBots – Conversa - Franquia até 5.000 conversações inteligentes	36	R$ 1.667,00
10	Software como Servico - Saas SerproBots – Tokens GPT	36000	R$ 0,055
11	Software como Servico - Saas WhatsApp - Serviço de Instalação - Setup	1	R$ 1.891,12
12	Software como Servico - Saas WhatsApp - Assinatura Mensal	36	R$ 425,5035
13	Software como Servico - Saas WhatsApp - Envio de Mensagem - Simples	280800	R$ 0,01
14	Plataforma como Servico - Paas GovShield Modalidade Ouro	72	R$ 20.159,02
15	Plataforma como Servico - Paas GovShield Adicional TB (Terabyte) para Modalidade Ouro	792	R$ 2.961,88
16	Serviços de Consultoria em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) Serviços de	9180	R$ 1.297,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 97E0C39F0076411B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

	Consultoria em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)		
17	Serviços de Consultoria em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) Consultoria Técnica	576	R$ 636,22
18	Outros Serviços para a Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) Outros Serviços para a Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	36	R$ 114.218,90

Exibir: 50 | 1-18 de 18 itens | Página: 1

Voltar

PORTAL NACIONAL DE CONTRATAÇÕES PÚBLICAS

Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel diploma.

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados a compor o aludido comitê.

A adequação, fidedignidade e corretude das informações e dos arquivos relativos às contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

https://portaldeservicos.gestao.gov.br

0800 978 9001

AGRADECIMENTO AOS PARCEIROS

BID Banco Interamericano de Desenvolvimento

Enap Escola Nacional de Administração Pública

Serpro

SEBRAE

Texto destinado a exibição de informações relacionadas à **licença de uso**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 97E0C39F0076411B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

A Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)

CONTRATO Nº xx/2025

(Processo Administrativo n° 03603.000033/2025-15)

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº ...../...., QUE FAZEM ENTRE SI A FUNDAÇÃO INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE), POR INTERMÉDIO DE SUA PRESIDÊNCIA, E EMPRESA NACIONAL DE INTELIGÊNCIA EM GOVERNO DIGITAL E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (SERPRO), POR INTERMÉDIO DA.

A Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), com sede no(a) Av. Franklin Roosevelt, 166 - Centro, Rio de Janeiro - RJ, 20020-040, Brasil, na cidade de Rio de Janeiro / RJ, inscrito(a) no CNPJ sob o nº 33.787.094/0034-08, neste ato representado(a) pelo Presidente Márcio Pochmann, nomeado(a) pela Portaria nº 1234, de 08 de agosto de 2023, publicada no DOU de 09 de agosto de 2023, portador da Matrícula Funcional nº 56789, doravante denominado CONTRATANTE, e a Empresa Nacional de Inteligência em Governo Digital e Tecnologia da Informação (SERPRO), inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, sediado(a) na Setor de Grande Área Norte, Quadra 601, Lote V – Asa Norte, em Brasília / DF – CEP 70836-900, doravante designado CONTRATADO, neste ato representado(a) pelo Alexandre Gonçalves de Amorim, Presidente, conforme atos constitutivos da empresa OU procuração apresentada nos autos, tendo em vista o que consta no Processo nº 03603.000033/2025-15 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente da dispensa de licitação nº xxx/2025, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de Serpro Multicloud, GovShield, SerproBots, Plataforma WhatsApp Business, Dialoga, Consultoria Técnica, Serviços Especiais e Demais Serviços para Aprimoramento do Atendimento aos Órgãos e Entidades Públicas Interessados, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

1.2.1. Volumetria:

a. GRUPO 1: Contratação de créditos em nuvem

Serviços/ Grupo	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	Volume Mensal	Volume Anual
1	1	Serpro MultiCloud - Cloud Service Brokerage CATSER 26050	CSB	684.067,00	8.208.804,00
	2	Serpro Multicloud - Cloud	CSM	684.715,00	8.216.580,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 97E0C39F0076411B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

		Service Management (CSM) CATSER 26050			
	3	Cloud Connect – 1000 Mbps CATSER 26506	Valor Mensal	4,00	48,00
	4	Circuito - Última Milha Dedicado (5000 mbps) CATSER 26506	Valor/Mês	1,00	12,00

b. GRUPO 2: Plataforma de relacionamento com o cliente

Serviços/ Grupo	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	Volume Mensal	Volume Anual
2	5	Dialoga - Licença Multicanal - Faixa 026 a 100 agentes - Com Imunidade CATSER 26077	Licença por Agente	30,00	360,00
	6	Dialoga - Consultoria - Orientação de Implementação - Com Imunidade CATSER 26077	Pacote de 8 horas	0,08	1,00
	7	Dialoga - Consultoria - Início rápido de operações - Com Imunidade CATSER 26077	Pacote de 8 horas	0,08	1,00
	8	Dialoga - Consultoria - Migração - Com Imunidade CATSER 26077	Pacote de 8 horas	0,11	1,33
	9	SerproBots – Conversa - Franquia até 5.000 conversações inteligentes CATSER 26077	Franquia	1,00	12,00
	10	SerproBots – Tokens GPT CATSER 26077	Milheiro	1.000,00	12.000,00
	11	WhatsApp - Serviço de Instalação - Setup CATSER 26077	Instalação	1,00	1,00
	12	WhatsApp - Assinatura Mensal CATSER 26077	Valor Mensal	1,00	12,00
	13	WhatsApp - Envio de Mensagem - Simples CATSER 26077	Por mensagem	7.800,00	93.600,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 97E0C39F0076411B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

c. GRUPO 3: Plataforma de segurança

Serviços/ Grupo	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	Volume Mensal	Volume Anual
3	14	GovShield Modalidade Ouro CATSER 26069	Valor Mensal	2,00	24,00
	15	GovShield Adicional TB (Terabyte) para Modalidade Ouro CATSER 26069	Valor Mensal	22,00	264,00

d. GRUPO 4: Consultoria

Serviços/ Grupo	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	Volume Mensal	Volume Anual
4	16	Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services com Cloud Migration Management CATSER: 27332	Hora	255,00	3.060,00
	17	Consultoria Técnica CATSER: 27332	Hora	16,00	192,00

e. GRUPO 5: Outros Serviços para infraestrutura de TIC

Serviços/ Grupo	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	Volume Mensal	Volume Anual
5	18	Fixo PTA CATSER: 27090	Valor Mensal	1,00	12,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 97E0C39F0076411B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.2.2. Valores:

a. GRUPO 1: Contratação de créditos em nuvem

Serviços/ Grupo	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	Valor Mensal R$	Valor Anual R$	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	1	Serpro MultiCloud - Cloud Service Brokerage	CSB	R$ 1.210.798,59	R$ 14.529.583,08	24.626.412	R$ 1,77	R$ 43.588.749,24
	2	Serpro Multicloud - Cloud Service Management (CSM)	CSM	R$ 273.886,00	R$ 3.286.632,00	24.649.740	R$ 0,40	R$ 9.859.896,00
	3	Cloud Connect – 1000 Mbps	Valor Mensal	R$ 58.031,20	R$ 696.374,40	144	R$ 14.507,80	R$ 2.089.123,20
	4	Circuito - Última Milha Dedicado (5000 mbps)	Valor/Mês	R$ 18.537,53	R$ 222.450,36	36	R$ 18.537,53	R$ 667.351,08

b. GRUPO 2: Plataforma de relacionamento com o cliente

Serviços/ Grupo	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	Valor Mensal R$	Valor Anual R$	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
2	5	Dialoga - Licença Multicanal - Faixa 026 a 100 agentes - Com Imunidade	Licença por Agente	R$ 6.733,80	R$ 80.805,60	1.080,00	R$ 224,46	R$ 242.416,80
	6	Dialoga - Consultoria - Orientação de Implementação - Com Imunidade	Pacote de 8 horas	R$ 473,47	R$ 5.681,60	3,00	R$ 5.681,60	R$ 17.044,80
	7	Dialoga - Consultoria - Início rápido de operações - Com Imunidade	Pacote de 8 horas	R$ 473,47	R$ 5.681,60	3,00	R$ 5.681,60	R$ 17.044,80
	8	Dialoga - Consultoria - Migração - Com Imunidade	Pacote de 8 horas	R$ 631,29	R$ 7.575,47	4,00	R$ 5.681,60	R$ 22.726,40
	9	SerproBots – Conversa - Franquia até 5.000 conversações inteligentes	Franquia	R$ 1.667,00	R$ 20.004,00	36,00	R$ 1.667,00	R$ 60.012,00
	10	SerproBots – Tokens GPT	Milheiro	R$ 55,00	R$ 660,00	36.000,00	R$ 0,06	R$ 1.980,00
	11	WhatsApp - Serviço de Instalação - Setup	Instalação	R$ 52,53	R$ 630,37	1,00	R$ 1.891,12	R$ 1.891,12
	12	WhatsApp - Assinatura Mensal	Valor Mensal	R$ 425,50	R$ 5.106,04	36,00	R$ 425,50	R$ 15.318,12
	13	WhatsApp - Envio de Mensagem - Simples	Por mensagem	R$ 78,00	R$ 936,00	280.800,00	R$ 0,01	R$ 2.808,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 97E0C39F0076411B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

c. GRUPO 3: Plataforma de segurança

Serviços/ Grupo	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	Valor Mensal R$	Valor Anual R$	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
3	14	GovShield Modalidade Ouro	Valor Mensal	R$ 40.318,04	R$ 483.816,48	72,00	R$ 20.159,02	R$ 1.451.449,44
	15	GovShield Adicional TB (Terabyte) para Modalidade Ouro	Valor Mensal	R$ 65.161,36	R$ 781.936,32	792,00	R$ 2.961,88	R$ 2.345.808,96

d. GRUPO 4: Consultoria

Serviços/ Grupo	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	Valor Mensal R$	Valor Anual R$	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
4	16	Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services com Cloud Migration Management	Hora	R$ 330.735,00	R$ 3.968.820,00	9.180,00	R$ 1.297,00	R$ 11.906.460,00
	17	Consultoria Técnica	Hora	R$ 10.179,52	R$ 122.154,24	576,00	R$ 636,22	R$ 366.462,72

e. GRUPO 5: Outros Serviços para infraestrutura de TIC

Serviços/ Grupo	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	Valor Mensal R$	Valor Anual R$	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
5	18	Fixo PTA	Valor Mensal	R$ 114.218,90	R$ 1.370.626,80	36,00	R$ 114.218,90	R$ 4.111.880,40

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.3.1. O Termo de Referência;

1.3.2. O Termo de Dispensa de Licitação;

1.3.3. A Proposta do contratado;

1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

1.4. Este contrato vincula-se à Dispensa de Licitação: artigo 75, inciso IX, da Lei n. 14.133/2021, identificada no preâmbulo e à – Proposta Comercial SERPRO Nº 20250140v002, de 24/07/25, que atende ao Termo de Referência, independentemente de transcrição.

1.5. Em caso da existência de divergência entre as condições da Proposta Comercial SERPRO Nº 20250140v002, de 24/07/25, o Termo de Referência e o contrato, os parâmetros estabelecidos no Termo de referência, parte integrante deste contrato, devem prevalecer.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 36 (trinta e seis) meses contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021.

2.2. A prorrogação de que trata esse item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, e nos demais aspectos que forem julgados relevantes.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 97E0C39F0076411B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.4. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

4. CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. É permitida a subcontratação parcial do objeto, desde que com aprovação prévia e expressa da CONTRATANTE na respectiva Ordem de Serviço, nas seguintes condições:

4.2. Que o objeto da subcontratação seja a execução de serviços de parte acessória e instrumental, sem prejuízo da realização do objeto desta contratação, devendo a CONTRATADA responsabilizar-se, em termos finais e integrais, pela sua execução nos termos do Contrato e seus Anexos e, também, pela relação jurídica com as empresas terceirizadas que eventualmente vier a contratar;

4.3. Que a subcontratação seja técnica e economicamente viável, no sentido de que seria mais dispendioso, ineficaz ou inviável a realização de licitação apartada para os serviços que se pretende subcontratar;

4.4. Que não resulte em prejuízo à segurança de dados e das razões que levaram a escolha da CONTRATADA por dispensa de licitação; e

4.5. Que não haja, em hipótese alguma, execução de atividades pelas empresas subcontratadas sob orientação direta da CONTRATANTE.

4.6. Portanto, somente será autorizada a subcontratação no caso de serviços acessórios e instrumentais ficando a execução dos serviços de maior valor agregado sempre de responsabilidade exclusiva do CONTRATADA.

5. CLÁUSULA QUINTA - PREÇO

5.1. O valor total da contratação é de R$ 76.768.423,08 (setenta e seis milhões, setecentos e sessenta e oito mil, quatrocentos e vinte e três reais e oito centavos).

5.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO

6.1. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 23/05/2025.

7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação -

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 97E0C39F0076411B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.4. No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

7.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

7.6. Caso o(s) índice(s) estabelecido(s) para reajustamento venha(m) a ser extinto(s) ou de qualquer forma não possa(m) mais ser utilizado(s), será(ão) adotado(s), em substituição, o(s) que vier(em) a ser determinado(s) pela legislação então em vigor.

7.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

8.1. São obrigações do Contratante, além das previstas no termo de referência:

8.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos.

8.3. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.4. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

8.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

8.6. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal em relação à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei n.º 14.133, de 2021;

8.7. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

8.8. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

8.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

8.10.1. A Administração terá o prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

8.12. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

8.13. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 97E0C39F0076411B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

8.14 A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

9. CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

9.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e de seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas, além das previstas no termo de referência:

9.2.1 Manter preposto aceito pela Administração no local do serviço para representá-lo na execução do contrato.

9.2.2 A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

9.2. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados.

9.3. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e à legislação de regência.

9.4. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

9.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou ao acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos.

9.6. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021.

9.7. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

9.8. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante.

9.9. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

9.10. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 97E0C39F0076411B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

9.11. Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

9.12. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

9.13. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

9.14. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

9.15. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.

9.16. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para qualificação na contratação direta.

9.17. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação.

9.18. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas (art. 116, parágrafo único);

9.19. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

9.20. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.21. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 97E0C39F0076411B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

10.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. A Contratante poderá a qualquer momento realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender os pedidos de comprovação formulados pela Contratante em prazo a ser negociado entre as partes, não excedente a 30 (trinta) dias, podendo este prazo ser prorrogado quando houver motivo justificado.

10.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.12. As transferências internacionais de dados pessoais somente poderão ser realizadas pelo Contratado caso atendidos os termos da LGPD.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

11.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. Os ônus decorrentes do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas neste instrumento contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, sem prejuízo de eventual responsabilização daquele que der causa ao inadimplemento por perdas e danos perante a parte prejudicada.

12.2. Eventual aplicação de sanção administrativa deve ser formalmente motivada, assegurado o exercício, de forma prévia, do contraditório e da ampla defesa

12.3. Na aplicação das sanções a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena e o dano causado à parte prejudicada, observado o princípio da proporcionalidade.

12.3.1. Constituirá:

12.3.1.1. Advertência – Sanção aplicável à ocorrência de inexecução parcial não reiterada.

12.3.1.2. Mora – O recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais.

12.3.1.3. Inexecução parcial – O recebimento parcial, ainda que em atraso, dos serviços contratados para o período de referência.

12.3.1.4. Inexecução total – O não recebimento de todas as parcelas dos serviços contratados.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 97E0C39F0076411B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

12.3.2. Por inexecução parcial ou total deste contrato, o SERPRO estará sujeito à aplicação das sanções descritas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021, de forma gradativa e proporcional à gravidade da falta cometida e de eventual dano causado, assegurados o contraditório e a ampla defesa de forma prévia.

12.3.2.1. Em caso de descumprimento total das obrigações, o valor da multa não excederá a 10% (dez por cento) do valor do contrato. Caso haja a aplicação de mais de uma multa por descumprimento parcial das obrigações, a soma dos valores das eventuais multas aplicadas não ultrapassará esse limite.

12.3.2.2. Fica estipulado o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês pro rata die sobre o valor do item inadimplido para os casos de mora (atraso).

12.3.3. Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de:

12.3.3.1. 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada.

12.3.3.2. 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato para os casos de inexecução total.

12.4. Dentro do mesmo período de referência, para o mesmo item inadimplido, a multa por inexecução total substitui a multa por inexecução parcial e a multa por mora; da mesma forma, a multa por inexecução parcial substitui a multa por mora.

12.5. Os valores devidos pelo SERPRO serão pagos, após a decisão final em processo administrativo, preferencialmente, por meio de redução do valor cobrado na fatura do mês seguinte à respectiva aplicação. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, o SERPRO pagará ao CLIENTE por eventual diferença, preferencialmente, por meio de cobrança administrativa.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

13.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

13.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

13.4. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

13.5. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.5.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

13.5.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.5.2.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.6. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

13.6.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 97E0C39F0076411B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

13.6.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.6.3. Indenizações e multas.

13.7. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).

13.8. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

- Gestão/Unidade: 114601;
- Fonte de Recursos: NACIONAL;
- Programa de Trabalho: 225271, 225270 e 225273;
- Elemento de Despesa: G1: 33904017 / G2: 33904007 / G3: 33904019 / G4: 33904018 / G5: 33903504 / G6: 33904011;
- Plano Interno: INFO, INFRA, PESQUISA, CENSO.

14.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS

15.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ALTERAÇÕES

16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei n.º 14.133, de 2021.

16.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

16.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

16.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei n.º 14.133, de 2021.forma do art. 136 da Lei n.º 14.133, de 2021.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

17.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 97E0C39F0076411B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Internet, em atenção ao art. 91, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

18. CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA– FORO

18.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal em Brasília-DF, Seção Judiciária do Distrito Federal para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21.

19. CLÁUSULA DÉCIMA NONA – PROPRIEDADE INTELECTUAL

19.1. A propriedade intelectual da tecnologia e modelos desenvolvidos direta ou indiretamente para a prestação dos serviços definidos neste contrato é exclusiva do SERPRO.

(documento datado e assinado eletronicamente)
MÁRCIO POCHMANN
Presidente do IBGE
CONTRATANTE

(documento datado e assinado eletronicamente)
ALEXANDRE GONÇALVES DE AMORIM
Presidente do SERPRO
CONTRATADA

(documento datado e assinado eletronicamente)
ANDRÉ PICOLI AGATTE
Diretor de Negócios Governos e Mercados do SERPRO
CONTRATADA

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 97E0C39F0076411B.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Contrato nº 127/2025

Última atualização 25/08/2025

Local: João Pessoa/PB **Órgão:** TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL

Unidade executora: 070009 - TRE-TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA PARAIBA/PB

Tipo: Contrato (termo inicial) **Receita ou Despesa:** Despesa **Processo:** 0004387-20.2025.6.15.8000

Categoria do processo: Serviços

Data de divulgação no PNCP: 21/08/2025 **Data de assinatura:** 18/08/2025 **Vigência:** de 18/08/2025 a 18/08/2026

Id contrato PNCP: 00509018000113-2-002578/2025 **Fonte:** Compras.gov.br

Id contratação PNCP: 00509018000113-1-002005/2025

Objeto:

Contratação de serviço em nuvem (infraestrutura como serviço - IAAS), especialmente o serviço de inteligência artificial generativa em nuvem por meio do Serpro MultiCloud- Cloud Services Brokerage, e o de suporte técnico especializado, por meio do Serpro MultiCloud - Cloud Generic Professional Services, pelo período de 12 meses.

VALOR CONTRATADO

R$ 155.519,38

FORNECEDOR:

Tipo: Pessoa jurídica **CNPJ/CPF:** 33.683.111/0001-07 Consultar sanções e penalidades do fornecedor

Nome/Razão social: SERVICO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO)

Arquivos Histórico

Nome	Data
Contraton24.2025SERPRO.pdf	21/08/2025

Exibir: 5 | 1-1 de 1 itens | Página: 1

Voltar

PORTAL NACIONAL DE CONTRATAÇÕES PÚBLICAS

Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel diploma.

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados a compor o aludido comitê.

A adequação, fidedignidade e corretude das informações e dos arquivos relativos às contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

https://portaldeservicos.gestao.gov.br

0800 978 9001

AGRADECIMENTO AOS PARCEIROS

BID Banco Interamericano de Desenvolvimento

Enap Escola Nacional de Administração Pública

Serpro

SEBRAE

Texto destinado a exibição de informações relacionadas à **licença de uso**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

CONTRATO DE ADESÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O CLIENTE e seus representantes, devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE", e o SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO, empresa pública federal com sede no SGAN, Quadra 601, Módulo V, Brasília/DF, CEP 70836-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado SERPRO, tendo seus representantes legais devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO", conjuntamente denominados PARTES, resolvem celebrar o presente contrato, que se regerá pelas disposições das Leis nº 14.133/2021 e 10.406/2002 e suas atualizações e de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

1 DO OBJETO E DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1 O presente contrato tem por finalidade a prestação dos serviços técnicos especializados descritos no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.

2 DA VINCULAÇÃO

2.1 Este contrato integra o processo administrativo do CLIENTE nº 0004387-20.2025.6.15.8000.

2.2 O presente contrato deverá ser interpretado em sua completude, incluindo-se os seus anexos.

2.3 A execução deste contrato será regulada pelas suas cláusulas e condições, pelos dispositivos da Lei nº 14.133/2021, pelos preceitos de Direito Público, sendo aplicadas, subsidiariamente, os preceitos da Teoria Geral dos Contratos, o princípio da boa-fé objetiva e as disposições de Direito Privado.

3 DA FUNDAMENTAÇÃO

3.1 Esse contrato é celebrado por dispensa de licitação, com base no disposto no inc. IX, art. 75, da Lei nº 14.133/2021.

4 DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 Este serviço é classificável como de natureza de prestação continuada.

5 DO REGIME DE EXECUÇÃO

5.1 O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço global.

6 DAS OBRIGAÇÕES

6.1 São obrigações do CLIENTE:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.1.1 Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados, conforme especificação detalhada no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

6.1.2 Solicitar formalmente, por meio dos canais de comunicação descritos no anexo “Descrição dos Serviços”, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério do SERPRO a sua aceitação.

6.1.3 Informar e manter operantes os seus dados de contato registrados neste contrato, bem como comunicar tempestivamente ao SERPRO as atualizações dessas informações.

6.1.4 Efetuar o correto pagamento dos serviços prestados dentro dos prazos especificados neste contrato.

6.1.5 O CLIENTE compromete-se a não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços contratados, salvo quando tal armazenamento ou reprodução:

6.1.5.1.1 decorra da razoável fruição dos serviços, sendo indispensável para o exercício regular de suas atividades; ou

6.1.5.1.2 seja exigido por obrigação legal ou regulatória.

6.1.5.2 Nessas hipóteses, o CLIENTE deverá manter registros internos dos acessos, finalidades e fundamentos legais que justifiquem tal armazenamento, podendo ser solicitado a prestar informações ao SERPRO, a qualquer tempo, para fins de auditoria, responsabilidade compartilhada ou fiscalização pelos órgãos de controle.

6.1.6 Não utilizar os serviços e os dados obtidos para finalidade ou forma distinta da qual foram concebidos e fornecidos ou para a prática de atos considerados ilegais, abusivos e/ou contrários aos princípios norteadores do Código de Ética do SERPRO.

6.1.6.1 Em casos de suspeita das práticas descritas acima, os serviços poderão ser suspensos, com a consequente comunicação do ocorrido às autoridades competentes e, em eventual confirmação, o SERPRO poderá rescindir o presente contrato e iniciar o processo de apuração de responsabilidade do agente que tenha dado causa a estas práticas.

6.2 São obrigações do SERPRO:

6.2.1 Prestar os serviços de acordo com o presente contrato, desde que o CLIENTE tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados.

6.2.2 Enviar, por meio eletrônico, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Guias de Pagamento (boletos) correspondentes ao serviço prestado. Estes documentos também estarão disponíveis para o CLIENTE na Área do Cliente disponibilizada pelo SERPRO.

6.2.3 Manter suas condições de habilitação durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pelo CLIENTE por meio de consultas aos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública Federal.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.2.4 Comunicar, formalmente, ao CLIENTE qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.

7 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

7.1 As condições relativas à propriedade intelectual da solução estão dispostas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

8 DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

8.1 As PARTES se comprometem a manter sob estrita confidencialidade toda e qualquer informação trocada entre si em relação à presente prestação de serviços, bem como toda e qualquer informação ou documento dela derivado, sem prejuízo de qualquer outra proteção assegurada às PARTES pelo ordenamento jurídico.

8.2 Sobre a confidencialidade e a não divulgação de informações, fica estabelecido que:

8.2.1 Todas as informações e os conhecimentos aportados pelas PARTES para a execução do objeto deste contrato são tratadas como confidenciais, assim como todos os seus resultados.

8.2.2 A confidencialidade implica a obrigação de não divulgar ou repassar informações e conhecimentos a terceiros não envolvidos nesta relação contratual, sem autorização expressa, por escrito, dos seus detentores.

8.2.3 Não são tratadas como conhecimentos e informações confidenciais as informações que forem comprovadamente conhecidas por outra fonte, de forma legal e legítima, independentemente da iniciativa das PARTES no contexto deste contrato.

8.2.4 Qualquer exceção à confidencialidade só será possível caso prevista neste contrato ou com a anuência prévia e por escrito das PARTES em disponibilizar a terceiros determinada informação. As PARTES concordam com a disponibilização de informações confidenciais a terceiros nos casos em que tal disponibilização se mostre necessária para o cumprimento de exigências legais.

8.2.5 Para os fins do presente contrato, a expressão “Informação Confidencial” significa toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada (seja por escrito, de forma eletrônica ou por qualquer outra forma) pelas PARTES entre si, seus representantes legais, administradores, diretores, sócios, empregados, consultores ou contratados (em conjunto, doravante designados “REPRESENTANTES”) no âmbito deste contrato.

8.2.6 Todas as anotações, análises, compilações, estudos e quaisquer outros documentos elaborados pelas PARTES ou por seus REPRESENTANTES com base nas informações descritas no item anterior serão também considerados “Informação Confidencial” para os fins do presente contrato.

8.3 A informação que vier a ser revelada, fornecida ou comunicada verbalmente entre as PARTES deverá integrar ata lavrada por qualquer dos seus representantes para que possa constituir objeto mensurável e dotado de rastreabilidade para efeito da confidencialidade ora pactuada.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

8.4 O descumprimento desta cláusula por qualquer das PARTES poderá ensejar a responsabilização de quem lhe der causa, nos termos da lei, inclusive em relação aos eventuais danos causados à parte contrária ou a terceiros.

8.4.1 Sem prejuízo de eventuais sanções aplicáveis nas esferas cível e administrativa, a conduta que represente violação a essa cláusula pode vir a ser enquadrada no crime de concorrência desleal previsto no art. 195, inc. XI, da Lei nº 9.279/1996.

8.4.2 O dever de confidencialidade estabelecido nesse contrato inclui a necessidade de observância da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

8.5 A responsabilidade por danos causados às PARTES ou a terceiros por eventual vazamento de dados ou outro tratamento de dados inadequado ou ilícito, será direcionada a quem comprovadamente tenha dado causa, por sua ação, omissão, ou sob sua responsabilidade.

8.6 O SERPRO não será responsabilizado por quaisquer prejuízos causados por eventuais erros, fraudes ou má qualidade dos dados compartilhados, bem como pelo uso indevido por terceiros das ferramentas que compõem a solução.

9 DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

9.1 Conforme dispõe o art. 117 da Lei nº 14.133/2021, o CLIENTE designará formalmente os representantes da Administração (Gestor e Fiscais) que serão responsáveis pelo acompanhamento e pela fiscalização da execução do contrato e realizarão a alocação dos recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento deste contrato.

10 DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1 Os locais de prestação dos serviços estão especificados no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

10.2 Para a correta tributação, as notas fiscais deverão ser emitidas com o CNPJ do estabelecimento do SERPRO onde os serviços forem prestados.

11 DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

11.1 O valor estimado deste contrato para seu período de vigência é de R$ 155.519,38 ((Cento e cinquenta e cinco mil, quinhentos e dezenove reais e trinta e oito centavos.)).

11.2 Os preços já incluem a tributação necessária para a prestação dos serviços, conforme a legislação tributária vigente.

11.3 Os itens faturáveis, a forma de cálculo e o detalhamento dos valores a serem pagos mensalmente pelo CLIENTE estão descritos no anexo “Relatório Consolidado de Preços e Volumes” deste contrato.

11.4 Para efeito de pagamento, o SERPRO cobrará um valor mensal, que será calculado com base no volume consumido pelo CLIENTE no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

11.5 Caberá ao CLIENTE indicar e manter atualizadas todas as informações necessárias para envio eletrônico (por e-mail) da nota fiscal e dos boletos de pagamento correspondentes aos serviços prestados.

11.6 Desde o primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pelo SERPRO para o e-mail informado pelo CLIENTE no anexo “IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE deste contrato.

11.6.1 No referido e-mail constarão as informações necessárias para que o CLIENTE acesse e se cadastre no portal.

11.7 O não recebimento pelo CLIENTE, por correspondência eletrônica, dos documentos de cobrança mensais não o isentará de efetuar o pagamento dos valores devidos até a data de vencimento. Neste caso, o CLIENTE deverá acessar os documentos necessários para o pagamento no portal Área do Cliente.

11.8 Nas notas fiscais emitidas o nome do CLIENTE terá a mesma descrição adotada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ da Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB do Ministério da Fazenda – MF.

11.9 O pagamento das faturas/boletos deverá ser realizado pelo CLIENTE no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal pelo SERPRO. A nota fiscal será emitida até o último dia útil do mês de referência.

11.10 O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação/utilização do serviço.

11.11 O valor mensal será atestado definitivamente em até 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento ou da disponibilização da documentação correspondente à prestação do serviço.

11.11.1 Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do CLIENTE, o SERPRO emitirá, automaticamente, as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

12 DO ATRASO NO PAGAMENTO

12.1 Não ocorrendo o pagamento pelo CLIENTE dentro do prazo estipulado neste contrato, o valor devido será acrescido de encargos, que contemplam:

12.1.1 Multa de 1% (um por cento); e

12.1.2 Juros de mora (pro rata die) de 0,5% (meio por cento) ao mês sobre o valor faturado a partir da data do vencimento.

12.2 O atraso no pagamento, quando igual ou superior a 60 (sessenta) dias, permite a suspensão imediata dos serviços prestados pelo SERPRO, hipótese em que o CLIENTE continuará responsável pelo pagamento dos serviços já prestados e dos encargos financeiros deles decorrentes.

13 DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS

13.1 Em conformidade com a legislação tributária aplicável, nos casos em que houver a retenção de tributos, via substituição tributária, caberá ao CLIENTE enviar os

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

comprovantes de recolhimento de tributos para o endereço eletrônico do SERPRO (gestaotributaria@serpro.gov.br) ou encaminhá-los para o seguinte endereço:

Departamento de Gestão Tributária

Superintendência de Controladoria

SERPRO (Edifício SEDE)

Endereço: SGAN 601 – Módulo V – Asa Norte – Brasília/DF CEP: 70.836-900

14 DA VIGÊNCIA

14.1 O presente contrato vigerá por 12 (doze) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses, conforme preconizado nos art. 106 e 107 da Lei n. 14.133/2021.

14.1.1 Caso a assinatura seja efetivada por meio de certificação digital ou eletrônica, considerar-se-á como início da vigência a data em que o último signatário assinar.

15 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1 A despesa com a execução deste contrato está programada em dotação orçamentária própria do CLIENTE, prevista no seu orçamento para o exercício corrente, conforme disposto a seguir: 2025PE000076.

15.2 Para o caso de eventual execução deste contrato em exercício futuro, a parte da despesa a ser executada em tal exercício será objeto de Termo Aditivo ou Apostilamento com a indicação, por parte do CLIENTE, dos créditos e empenhos para sua cobertura.

16 DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO

16.1 O reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, por meio de reajuste de preços, para órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:

16.1.1 O reajuste dar-se-á por meio da aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do contrato, para CLIENTES integrantes do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP, ou para outros CLIENTES que por fundamento normativo próprio se submetam à mesma sistemática de reajuste.

16.2 O reequilíbrio econômico-financeiro, por meio de reajuste de preços, para órgãos ou entidades não integrantes do SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:

16.2.1 Dar-se-á por meio da aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do Contrato.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

16.3 Haja vista que a apuração do IPCA e do ICTI é realizada mensalmente pelo IBGE e IPEA, respectivamente, o que inviabiliza a sua ponderação em proporção diária, a referência do cálculo considerará meses completos a partir do mês da data base.

16.4 A data base para cálculo do índice da primeira correção monetária será o mês de assinatura do Contrato, considerando-se esta data a do orçamento do Contrato e tomando-se como base a seguinte fórmula:

Ir = (I1 – Io) / Io

R = Vo x Ir

V1 = Vo + R

Onde:

Ir - índice de reajustamento

I1 - índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor (aniversário de 12 (doze) meses a partir da assinatura do Contrato)

Io - índice correspondente à data base do contrato (mês de assinatura do Contrato)

R - valor do reajustamento procurado

V1 - preço final já reajustado

Vo - preço original do Contrato, na data base (valor a ser reajustado)

16.5 No caso de utilização do IPCA, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IBGE, localizado no seguinte endereço:

https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc_ipca/defaultseriesHist.shtm.

16.6 Para o caso de utilização do ICTI, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IPEA, localizado no seguinte endereço: http://www.ipea.gov.br.

16.7 De acordo com o disposto no inciso I do art. 136 da Lei nº 14.133/2021, os reajustes ocorrerão por simples apostilamentos efetuados automaticamente e de ofício, sendo dispensado o prévio requerimento por parte do SERPRO.

16.8 Após efetuado pela autoridade competente da parte CLIENTE, o apostilamento deverá ser enviado ao SERPRO no prazo máximo de 5 dias corridos contados da assinatura do documento.

16.9 De acordo com o art. 2º da Lei nº 10.192/2001, os efeitos do reajuste serão considerados a partir do dia subsequente ao aniversário de vigência do contrato e a aplicação dos demais reajustes respeitarão o intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre suas aplicações.

16.10 O índice de reajuste incidirá sobre cada item faturável discriminado neste Contrato.

16.11 O reequilíbrio por meio de revisão, para todos os Órgãos e Entidades Contratantes, integrantes ou não do SISP:

16.11.1 Dar-se-á em caso de mudanças de caráter extraordinário ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

financeiro inicial do contrato, A base para cálculo da revisão retroagirá até a data do fato que a motivou e deverá ser formalizada por termo aditivo próprio.

17 DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

17.1 O SERPRO fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto do presente Contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado deste Contrato. Mediante acordo entre as PARTES poderá haver supressão de quantitativos do objeto contratado em percentual superior a 25% do valor inicial atualizado do Contrato.

18 DA RESCISÃO

18.1 Os casos de rescisão contratual obedecerão ao disposto nos artigos 137 a 139 da Lei n. 14.133/2021, e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

18.2 Para formalizar a rescisão contratual, o CLIENTE deverá abrir um acionamento, nos termos previstos neste contrato, por meio dos Canais de Atendimento expostos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

18.3 Nos casos em que a prestação do serviço objeto deste contrato depender de autorização de órgão ou entidade responsável pelos dados e informações, eventual cancelamento da autorização concedida ao SERPRO para esta finalidade ensejará a imediata suspensão dos serviços e o início do procedimento de rescisão deste contrato, não cabendo ao CLIENTE direito a qualquer indenização por parte do SERPRO, seja a que título for.

18.4 Eventual rescisão não representa quitação para os débitos aferidos e não quitados. Em caso de rescisão os serviços serão considerados parcialmente entregues e caberá ao CLIENTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados, conforme as condições estabelecidas nesse contrato.

18.5 Condições específicas de rescisão decorrentes de características próprias do serviço contratado, se existirem, estarão especificadas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

19 DA COMUNICAÇÃO FORMAL

19.1 Será considerada comunicação formal toda e qualquer troca de informações realizada entre as PARTES por meio dos Canais de Atendimento estabelecidos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

19.2 O CLIENTE deverá comunicar as atualizações de seus dados de contato ao SERPRO, sob pena de assumir o risco de não receber comunicações que sejam relacionadas aos serviços deste contrato.

20 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1 Os ônus decorrentes do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas neste instrumento contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

causa, sem prejuízo de eventual responsabilização daquele que der causa ao inadimplemento por perdas e danos perante a parte prejudicada.

20.2 Eventual aplicação de sanção administrativa deve ser formalmente motivada, assegurado o exercício, de forma prévia, do contraditório e da ampla defesa.

20.3 Na aplicação das sanções a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena e o dano causado à parte prejudicada, observado o princípio da proporcionalidade.

20.3.1 Constituirá:

20.3.1.1 Advertência – Sanção aplicável à ocorrência de inexecução parcial não reiterada.

20.3.1.2 Mora – O recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais.

20.3.1.3 Inexecução parcial – O recebimento parcial, ainda que em atraso, dos serviços contratados para o período de referência.

20.3.1.4 Inexecução total – O não recebimento de todas as parcelas dos serviços contratados.

20.3.2 Por inexecução parcial ou total deste contrato, o SERPRO estará sujeito à aplicação das sanções descritas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021, de forma gradativa e proporcional à gravidade da falta cometida e de eventual dano causado, assegurados o contraditório e a ampla defesa de forma prévia.

20.3.2.1 Em caso de descumprimento total das obrigações, o valor da multa não excederá a 10% (dez por cento) do valor do contrato. Caso haja a aplicação de mais de uma multa por descumprimento parcial das obrigações, a soma dos valores das eventuais multas aplicadas não ultrapassará esse limite.

20.3.2.2 Fica estipulado o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês pro rata die sobre o valor do item inadimplido para os casos de mora (atraso).

20.3.3 Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de:

20.3.3.1 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada.

20.3.3.2 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato para os casos de inexecução total.

20.4 Dentro do mesmo período de referência, para o mesmo item inadimplido, a multa por inexecução total substitui a multa por inexecução parcial e a multa por mora; da mesma forma, a multa por inexecução parcial substitui a multa por mora.

20.5 Os valores devidos pelo SERPRO serão pagos preferencialmente por meio de redução do valor cobrado na fatura do mês seguinte à respectiva aplicação. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, o SERPRO pagará ao CLIENTE por eventual diferença, preferencialmente, por meio de cobrança administrativa.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

21 DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709/2018

21.1 As condições relativas à aderência das PARTES à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD estão discriminadas no anexo “Tratamento e Proteção de Dados Pessoais” deste contrato.

21.2 O CLIENTE deve atentar para o que dispõe a LGPD, com especial destaque para seus princípios, no seu relacionamento com o Titular de Dados Pessoais, inclusive dando-lhe conhecimento sobre a FINALIDADE do uso destas informações pessoais, evitando assim a suspensão contratual do presente contrato.

22 DA LEI ANTICORRUPÇÃO E DO PROCESSO DE INTEGRIDADE

22.1 As PARTES, por si e por seus administradores, empregados e representantes comerciais, comprometem-se a observar e cumprir a Lei nº 12.846/2013 (“Lei Anticorrupção Brasileira”), regulamentada pelo Decreto nº 11.129/2022, e, no que lhes forem aplicáveis, as legislações internacionais e os tratados internacionais assumidos pelo Brasil, em especial a Convenção Interamericana Contra a Corrupção (Convenção da OEA), promulgada pelo Decreto nº 4.410/2002, a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção (Convenção das Nações Unidas), promulgada pelo Decreto nº 5.687/2006, e a Convenção sobre o Combate a Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (Convenção da OCDE), promulgada pelo Decreto nº 3.678/2000.

22.1.1 O descumprimento da Lei Anticorrupção Brasileira e do seu decreto regulamentador poderá ensejar a rescisão motivada do presente contrato, a instauração de processo administrativo para apuração de responsabilidade dos envolvidos e, se for o caso, a aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos dos artigos 6º, 8º, 18 e 19 da Lei nº 12.846/2013.

22.2 As PARTES, por si e por seus administradores, empregados e representantes comerciais, comprometem-se, quando for aplicável, a observar e cumprir os dispositivos da Lei nº 9.613/1998 ("Lei de Lavagem de Dinheiro"), alterada pela Lei nº 12.683/2012, assim como a adotar e manter práticas de prevenção à lavagem de dinheiro e de financiamento ao terrorismo.

22.3 O CLIENTE, por si, seus administradores, empregados e representantes comerciais devem conhecer e, no que for aplicável à relação contratual com o SERPRO, agir em conformidade com a Política de Integridade e Anticorrupção do Serpro, o Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT) e o Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro, disponíveis em: https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade.

22.4 O CLIENTE está ciente de que o SERPRO poderá realizar, previamente à assinatura do contrato e, a qualquer tempo durante a vigência da relação contratual, avaliação de integridade para as contratações de produtos e serviços que envolvam dados pessoais, inclusive dados pessoais sensíveis, nos termos da Norma de Avaliação de Integridade de Clientes, a qual está disponível em: https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

22.5 As PARTES comprometem-se a conduzir os seus negócios e práticas comerciais, durante a vigência da relação contratual, de forma ética, íntegra, transparente e em conformidade com a legislação vigente.

23 DA MATRIZ DE RISCOS

23.1 Em observância ao disposto no inciso XXVII do art. 6º da Lei nº 14.133/2021, as PARTES, declaram que a presente contratação não apresenta eventos supervenientes impactantes no equilíbrio econômico-financeiro que justifiquem ou fundamentem a elaboração de Matriz de Riscos para o contrato.

24 DOS CASOS OMISSOS

24.1 Os casos omissos serão decididos pelas PARTES, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, normas e princípios gerais dos contratos.

25 DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

25.1 Aplicam-se às PARTES as regras para solução de controvérsias de natureza jurídica destinadas à Administração Pública, em especial quanto à submissão dessas, em sede administrativa, à Câmara de Mediação e Conciliação competente.

26 DO FORO

26.1 É eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

27 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

27.1 As PARTES reconhecem que a contratação por meios eletrônicos, tecnológicos e digitais é válida, exequível e plenamente eficaz, ainda que estabelecida com assinatura eletrônica, digital ou certificação fora dos padrões ICP-Brasil, conforme MP nº 2.200-2 de 2001 ou outra legislação de âmbito federal que venha a substituí-la.

27.2 Considera-se que a celebração do presente contrato ocorreu na data da sua última assinatura ou do seu último aceite.

28 DA PUBLICAÇÃO

28.1 Caberá ao CLIENTE providenciar às suas expensas, a publicação resumida deste instrumento e dos respectivos aditamentos de que trata o art. 174 e o §2º do art. 175 da Lei n. 14.133/2021.

Ajustadas as condições estabelecidas, as PARTES assinam abaixo consolidando os termos deste contrato.

Brasília-DF, 13 de agosto de 2025

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.



SIOENE SOUSA SILVA DE CARVALHO
Gerente de Divisão
SERPRO



RICARDO MATOS GIACHINI
Gerente de Departamento
SERPRO



ARIOALDO ARAÚJO JÚNIOR
CLIENTE

Erro: Origem da referência não encontrada
CLIENTE (Opcional)

Testemunha
Nome: <Duplo clique para preencher>
CPF: <Duplo clique para preencher>

Testemunha
Nome: <Duplo clique para preencher>
CPF: <Duplo clique para preencher>

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

ANEXO – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Parecer jurídico de aprovação da Minuta: 0844/2023

1 DEFINIÇÕES BÁSICAS

1.1 Partes: Todas as Pessoas Jurídicas diretamente envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.

1.2 Cliente: Pessoa Jurídica e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.

1.3 Loja SERPRO: Website de venda dos produtos e serviços SERPRO, acessível pelo endereço eletrônico: https://loja.serpro.gov.br.

1.4 Central de Ajuda: Website de informações e suporte pós-venda, acessível pelo endereço: https://centraldeajuda.serpro.gov.br.

1.5 Área do Cliente: Canal eletrônico disponibilizado ao cliente por meio de login e senha, com acesso a informações restritas relativas ao contrato e questões financeiras, através do endereço: https://cliente.serpro.gov.br.

1.6 TAM (do inglês, Technical Account Manager, ou Gestor Técnico de Contas): Pessoa ou grupo especialista que auxilia a gestão do CLIENTE sobre os serviços em nuvem - pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CLIENTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.

1.7 DevOps: “Por definição, DevOps descreve um processo de desenvolvimento de software e uma mudança de cultura organizacional que acelera a entrega de software de alta qualidade, automatizando e integrando os esforços das equipes de desenvolvimento e operações de TI - dois grupos que tradicionalmente atuavam separadamente ou em silos”. Adaptado de:

https://www.ibm.com/cloud/learn/devops-a-complete-guide

1.8 Cloud Computing: Modelo de computação em que os recursos (redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços) são disponibilizados como serviços usando tecnologias de Internet. A cobrança dos serviços preferencialmente é feita com base no efetivo consumo dos recursos e possuem características de flexibilidade e elasticidade em tempo real.

1.9 Corretor de nuvem (Cloud Broker): É uma entidade que gerencia o uso, desempenho e entrega de serviços em nuvem e também negocia relacionamentos entre provedores e consumidores em nuvem.

1.10 Projeto: É a unidade de agrupamento/alocação para atendimento às demandas do CLIENTE, considerado cada sistema/aplicação ou um conjunto integrado de recursos de uma arquitetura técnica, que compõe uma única solução ou empreendimento, delimitando o escopo de atuação. Um projeto serve como unidade de gerenciamento/gestão e pode ser um ambiente inteiro, uma aplicação ou um conjunto de aplicações. O CLIENTE define o escopo do projeto dentro de seu contexto.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.11 Evento Crítico: Mudanças de alta complexidade realizadas em ambientes de TIC, tais como eventos de migração de workloads, implantação de novos projetos, atualização tecnológica ou mudanças de infraestrutura de ambientes em nuvem.

1.12 MVP: Produto mínimo viável (em inglês, Minimum Viable Product – MVP) é a versão mais simples de um produto que pode ser disponibilizada para a validação de um pequeno conjunto de hipóteses sobre um negócio. (Caroli, Paulo. Direto ao ponto. 1.ed. 2015. São Paulo: Casa do código, 2015).

1.13 Sprint: Intervalo de tempo, não superior a um mês, no qual uma entrega planejada é realizada. Adaptado de:

https://www.scrum.org/resources/what-is-a-sprint-in-scrum

1.14 Backlog: Lista das tarefas necessárias que precisam ser feitas para a entrega.

1.15 Workload: “No contexto de uma adoção de nuvem, uma workload é uma coleção de ativos de TI (servidores, VMs, aplicativos, dados ou dispositivos) que, coletivamente, dá suporte a um ou mais processos definidos. As workloads também podem depender de outros ativos compartilhados ou plataformas maiores, no entanto, uma workload deve ter limites definidos em relação aos ativos dependentes e aos processos que dependem dela. Muitas vezes, as workloads podem ser visualizadas monitorando o tráfego de rede entre os ativos de TI.”. Adaptado de:

https://docs.microsoft.com/en-us/azure/cloud-adoption-framework/plan/workloads

2 DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

2.1 SERPRO Multicloud é um conjunto organizado de serviços profissionais relacionados entre si e especializados em cloud, pensados para facilitar a jornada e o sucesso da transformação digital do Estado brasileiro, permitindo que o gestor público de TI faça escolhas inteligentes e tecnicamente embasadas, possibilitando a rápida e segura adoção das tecnologias de cloud.

2.2 A solução disponibiliza, através de pacotes de serviços que podem ser contratados de forma opcional, especialistas de alto nível em cloud e com expertise em negócios de governo, desde a avaliação de maturidade, passando pelo aconselhamento na seleção dos projetos, no comparativo para escolha do provedor mais adequado e amparo legal para justificativa de contratação, além da elaboração da arquitetura de soluções, do planejamento e execução da migração ou implantação de workloads na nuvem, da sustentação de aplicações e até da avaliação sistemática para otimização de ambiente e gestão econômica, com foco no sucesso do resultado esperado.

2.3 A oferta integrada de serviços possibilita ao CLIENTE acelerar a expansão dos serviços com níveis elevados de qualidade, segurança, confiabilidade, flexibilidade e a custos otimizados.

2.4 Através do SERPRO Multicloud, o CLIENTE terá acesso ao acervo de softwares disponibilizados pelos provedores em suas lojas de Marketplace, podendo pesquisar, gerenciar e instanciar produtos de softwares que se integram e complementam o ambiente de nuvem do provedor.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.5 Ao realizar a contratação do serviço, o gestor público terá acesso - por demanda e independente da localização - ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis e de alta performance disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem do provedor SERPRO, através de portal web. O portal web se trata da console dos provedores, disponível via web, 24 horas por dia, 7 dias por semana, que possibilita a seleção de recursos e ofertas dos provedores parceiros.

2.6 Por meio deste contrato, o gestor público tem a liberdade de escolha dentre os melhores recursos de cada provedor e continua sendo o gestor da solução, podendo delegar algumas atividades ao SERPRO, por meio da contratação dos serviços opcionais deste contrato.

3 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 O atendimento às demandas do CLIENTE será feito por projeto.

3.2 A solução SERPRO Multicloud contempla os seguintes serviços profissionais:

3.2.1 Cloud Services Brokerage

3.2.1.1 Serviço profissional de corretagem de serviços em nuvem e de disponibilização e operação da plataforma multinuvem, visando gerenciar o uso, o desempenho e a entrega, assim como os relacionamentos entre provedores e consumidores destes serviços (em nuvem).

3.2.1.2 O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados nem pela disponibilidade da aplicação hospedada em quaisquer nuvens dos parceiros do SERPRO Multicloud.

3.2.1.3 O que faz?

3.2.1.3.1 Um corretor para serviços na nuvem que possui visão sistêmica em TI, domina as funcionalidades e características dos provedores parceiros, orienta sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem, ajuda o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem e provedores mais adequados para cada projeto, facilita o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço fiscal e tributário entre os provedores parceiros e as organizações públicas ao longo da jornada da cloud e gerencia o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

3.2.1.3.2 O SERPRO oferece também, como serviço adicional (com item faturável específico), uma conexão física dedicada com cada provedor parceiro habilitado, com túnel criptografado para a transferência de dados. Essa conexão pode ser ativada para os clientes das soluções da Rede SERPRO e toda a gestão operacional e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

3.2.1.3.3 Quando identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o CLIENTE poderá receber recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, podendo, opcionalmente, solicitar ajuda na implementação através de demanda solicitando o serviço consultivo

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Cloud Generic Professional Services. No plano avançado do Cloud Services Management, o CLIENTE dispõe de um serviço completo de gestão de contas.

3.2.1.4 Como funciona?

3.2.1.4.1 O CLIENTE terá acesso, por demanda e independente da localização, ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem on premises (provedor SERPRO).

3.2.1.4.2 O CLIENTE escolhe o provedor mais adequado para atender suas necessidades e realiza então o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação sobre os quais pode instalar e executar softwares em geral. O serviço de corretagem pode ser solicitado a qualquer tempo. Entretanto, para realizar qualquer mudança no ambiente, é necessário ter uma arquitetura de solução e planejar a mudança. No caso de não dispor de uma arquitetura de solução, poderá abrir demanda para esse serviço (Cloud Architecture Design). As mudanças de ambiente poderão ser tratadas demandando o serviço Cloud Migration Management.

3.2.1.4.3 Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. O acompanhamento do uso de recursos poderá ser feito pelo portal web (console do provedor), e, de acordo com as funcionalidades do portal de cada provedor, o consumo pode ser configurado para o limite de volume estimado em contrato. Alertas automáticos podem ser enviados para acompanhamento de possível extrapolação. A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO mediante a demanda dos serviços opcionais, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas, gerenciamento de custos e opções sobre uma eventual migração para a nuvem e sobre a privacidade e segurança dos dados da sociedade.

3.2.1.4.4 Para novas aplicações, o ideal é que o time DevOps, por meio da contratação do serviço Cloud Engineering and Automation, participe desde o início do projeto, a fim de garantir o uso otimizado dos recursos computacionais. Esse serviço também exige a abertura de demanda específica por parte do CLIENTE.

3.2.1.5 Entregas do Cloud Services Brokerage:

3.2.1.5.1 Catálogo de ofertas de serviços em nuvem:

3.2.1.5.1.1 O CLIENTE terá acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros.

3.2.1.5.2 Recomendações para otimização de consumo

3.2.1.5.2.1 Sempre que identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o cliente poderá receber do SERPRO recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, enviadas pela equipe de Gestão Técnica de Contas (equipe TAM – Technical Account Management). Com a contratação do Multicloud, os clientes receberão apoio e orientação dessa equipe, que, por meio de análises de consumo e

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

otimização, pode propor melhorias, recomendações de melhor utilização do ambiente, oferecer insights de tendências, além de fornecer outras informações que auxiliem o cliente a maximizar a eficiência financeira do ambiente.

3.2.1.5.3 Corretagem customizada

3.2.1.5.3.1 Orçamentação técnica e análises comparativas podem ser solicitadas a qualquer momento pelo cliente durante a vigência do contrato.

3.2.1.5.4 Suporte de atendimento unificado

3.2.1.5.4.1 Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. Todo atendimento de suporte será realizado em língua portuguesa.

3.2.1.5.5 Gestão Técnica de Contas (Equipe TAM)

3.2.1.5.5.1 O serviço de gestão técnica de contas é um atendimento especializado que auxilia o cliente fornecendo orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis, a fim de auxiliar o cliente no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO. Seu objetivo é facilitar a gestão contratual pelo cliente por meio do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de orçamento e monitoramento de consumo.

3.2.1.5.6 Conectividade

3.2.1.5.6.1 O acesso aos serviços em nuvem poderá ser feito via internet ou por conexão física dedicada (SERPRO Cloud Connect), com túnel criptografado para tráfego de dados. Esta última oferta possui item faturável específico e é exclusiva para clientes contratantes de serviços adicionais da Rede SERPRO especificados em estudo de viabilidade e avaliação técnica.

3.2.1.5.7 Marketplace

3.2.1.5.7.1 O marketplace é uma loja online de operação e curadoria mantida pelo provedor de nuvem, que disponibiliza acesso a um amplo acervo digital de soluções, que se integram ou complementam os serviços de nuvem do provedor.

3.2.1.5.7.2 No marketplace, o CLIENTE poderá encontrar, implantar e gerenciar diversas soluções em seu ambiente de nuvem. Na página de cada solução disponível no marketplace do provedor, o CLIENTE poderá obter informações sobre o descritivo do produto de software, o modelo de suporte e as condições de uso definidas pelo fabricante.

3.2.1.5.7.3 No contexto do Cloud Service Brokerage, o SERPRO disponibiliza ao CLIENTE a plataforma para acesso ao marketplace dos provedores e realiza a intermediação financeira de cobrança e de pagamento ao provedor pelo uso das soluções obtidas na loja online. O Serpro, inclusive, está apto para apoiar as negociações com o fornecedor para disponibilização de uma oferta mais competitiva. E quando houver esse interesse por parte do CLIENTE, ele deve abrir uma solicitação ao SERPRO para solicitar esse apoio.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.1.5.7.3.1 Observação: o SERPRO não oferece nenhum tipo de garantia sobre os produtos obtidos nos marketplaces dos provedores. Dessa forma, cabe ao CLIENTE a total responsabilidade sobre esses itens adquiridos na loja online, assim como sobre os riscos oriundos da utilização do que for contratado e possíveis impactos sobre o ambiente produtivo.

3.2.1.5.7.4 Caberá ao CLIENTE:

3.2.1.5.7.4.1 Analisar o descritivo do produto de software, os termos de uso e o modelo de suporte disponibilizado pelo fabricante.

3.2.1.5.7.4.2 Solicitar ao SERPRO o orçamento para uso do produto de software.

3.2.1.5.7.4.3 Responsabilizar-se pelo produto ou serviço contratado via marketplace, inclusive encarregando-se de contactar o fornecedor responsável pelo produto ou serviço adquirido caso este venha a apresentar problemas.

3.2.1.5.7.4.4 Responsabilizar-se pelos custos adicionais gerados em nível de infraestrutura assim como pelo uso das licenças.

3.2.2 Cloud Architecture Design

3.2.2.1 Serviço profissional que visa planejar e desenhar arquiteturas para soluções em nuvem, observando fatores como resiliência, agilidade e segurança, com adoção das melhores práticas de TI, baseadas nos serviços e tecnologias disponíveis no portfólio SERPRO Multicloud e de acordo com os objetivos definidos para cada projeto do CLIENTE.

3.2.2.2 O que faz?

3.2.2.2.1 O Cloud Architecture Design define, em conjunto com o CLIENTE, a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas, baseando-se em técnica, preço e característica de cada provedor de serviço em nuvem. Também ajuda os clientes a identificar e usar, nas soluções em nuvem dos parceiros, o conjunto de componentes mais indicados. No tocante às necessidades técnicas, apoia o CLIENTE com serviços especializados no planejamento da solução de seus projetos em nuvem. O Serviço tem como principais características:

3.2.2.2.1.1 Identificar as interações entre soluções distintas;

3.2.2.2.1.2 Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

3.2.2.2.1.3 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do CLIENTE;

3.2.2.2.1.4 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

3.2.2.2.1.5 Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

3.2.2.2.1.6 Mensurar os custos da arquitetura proposta.

3.2.2.3 Como funciona?

3.2.2.3.1 Antes de planejar a arquitetura dos serviços em nuvem, identifica-se junto ao CLIENTE quais as suas necessidades, quer seja migração de ambientes

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

existentes, criação de ambientes para uma nova necessidade de negócio ou mudanças em ambientes na nuvem.

3.2.2.3.2 Uma vez identificadas as necessidades da infraestrutura atual, são elaboradas propostas de solução e orçamento baseadas nos requisitos elencados.

3.2.2.3.3 Será elaborado um relatório exclusivamente baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, custos, entre outros) considerando os requisitos identificados no item 3.2.2.3.1.

3.2.2.3.4 Não haverá indicação de determinado provedor, cabendo ao CLIENTE escolher conforme os critérios apresentados.

3.2.2.4 O que entrega?

3.2.2.4.1 Esse serviço entrega o desenho da arquitetura de solução e os cenários comparativos técnicos entre provedores de serviço em nuvem, para cada projeto. Essa entrega é feita na forma de documentação.

3.2.3 Cloud Migration Management

3.2.3.1 Um serviço profissional que visa realizar a gerência de eventos críticos para se chegar a um ambiente migrado e estabilizado, conforme requisitos estabelecidos. Essa gerência é realizada por equipes qualificadas em tecnologia de cloud, com maturidade em gestão de projetos, governança, sustentação e continuidade de negócio.

3.2.3.2 O que faz?

3.2.3.2.1 O Cloud Migration Management envolve planejar e acompanhar os eventos de migração dos serviços para nuvem, onde: define-se o escopo a ser trabalhado; analisa-se a arquitetura atual; propõe-se uma nova arquitetura ou arquitetura otimizada com as tecnologias envolvidas; mapeia as integrações e interações assim como os níveis de criticidade do negócio e as janelas de disponibilidade. A partir dessas informações, define-se uma estratégia de migração, que deve ser acompanhada por um cronograma de atividades.

3.2.3.3 Como funciona?

3.2.3.3.1 Inicialmente o SERPRO realiza, com apoio do CLIENTE, o planejamento do trabalho, através de análise da documentação arquitetural, identificação dos atores, papéis e responsabilidades, identificação de riscos, impactos e devidos tratamentos junto aos times técnicos. Além disso, estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão por meio de um cronograma de atividades. Este plano deverá ser aprovado pelo CLIENTE, antes de sua execução.

3.2.3.3.2 Após aprovação do planejamento inicial, é realizado o alinhamento entre os agentes sobre seus papéis, responsabilidades e cronograma das atividades. São também definidos pontos de controle periódicos para acompanhamento da execução, visando manter todos os interessados informados do andamento das atividades.

3.2.3.3.3 Uma vez que todas as partes envolvidas estiverem alinhadas quanto ao plano de execução, é feita a orquestração das atividades prévias, correntes e

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

posteriores ao evento, tratando os desvios junto aos times de suporte e fornecedores até a estabilização do serviço.

3.2.3.3.4 Ao final, é realizada junto ao CLIENTE uma validação do cumprimento dos objetivos estabelecidos na etapa planejamento.

3.2.3.4 O que entrega?

3.2.3.4.1 O produto gerado por este serviço contempla o ambiente migrado, implantado ou atualizado em funcionamento, conforme os requisitos da demanda estabelecidos na fase de planejamento. Será também disponibilizado ao CLIENTE um relatório de entrega.

3.2.4 Cloud Engineering and Automation

3.2.4.1 É um serviço profissional prestado por um time multidisciplinar DevSecOps (especialistas em arquitetura, banco de dados, rede, scrum, segurança e sistemas operacionais) para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem para um projeto ágil de desenvolvimento de soluções.

3.2.4.2 O que faz?

3.2.4.2.1 Estrutura um modelo de infraestrutura em nuvem para esteira de entrega DevSecOps;

3.2.4.2.2 Acompanha um ciclo de vida de um projeto ágil com time multidisciplinar do SERPRO (DevSecOps), para organizar e padronizar a esteira de entrega de códigos;

3.2.4.2.3 Planeja o número de sprints e alocação do time (quantidade de semanas);

3.2.4.2.4 Facilita as cerimônias de detalhamento do backlog;

3.2.4.2.5 Orquestra a execução do backlog priorizado;

3.2.4.2.6 Atualiza a Infraestrutura como Código (IaC) no repositório do projeto;

3.2.4.2.7 Organiza a entrega de infraestrutura através de pipeline de integração e entrega contínuas (CI/CD).

3.2.4.3 Como funciona?

3.2.4.3.1 O Cloud Engineering and Automation aloca especialistas de infraestrutura multidisciplinar para:

3.2.4.3.1.1 Analisar a necessidade do cliente;

3.2.4.3.1.2 Definir a melhor solução de infraestrutura que atenda a sua expectativa;

3.2.4.3.1.3 Planejar e priorizar os MVPs, Sprints e Backlogs;

3.2.4.3.1.4 Executar as atividades planejadas;

3.2.4.3.1.5 Entregar a infraestrutura em nuvem e estruturada como código (IaC).

3.2.4.4 O que entrega?

3.2.4.4.1 Este serviço entrega a infraestrutura em nuvem como Código (IaC) no repositório de código fonte do projeto, além do pipeline de entrega de infraestrutura via integração e entrega contínuas (CI/CD).

3.2.5 Cloud Services Management

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.1 Serviço continuado de suporte à infraestrutura de nuvem, provido por equipes técnicas especializadas, que atuam de forma multidisciplinar na sustentação da infraestrutura em nuvem do CLIENTE, buscando sempre uma maior disponibilidade, desempenho e segurança deste ambiente.

3.2.5.2 O que faz?

3.2.5.2.1 O modelo de comercialização do suporte à infraestrutura de nuvem é oferecido sob a forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado), prestados mensalmente enquanto durar o contrato de suporte e a presença da aplicação do CLIENTE em alguma das nuvens do SERPRO Multicloud. Cada plano possui um conjunto de atividades e níveis de serviços específicos associados a ele e a contratação está vinculada à realização de uma atividade chamada projeto de internalização, que consiste em levantamento de necessidades para viabilizar a sustentação do serviço.

3.2.5.2.2 O projeto de internalização é o passo que antecede a implementação da sustentação do ambiente de nuvem do CLIENTE, visa mapear as necessidades do CLIENTE e planejar as atividades de sustentação de forma que sejam implementadas de forma confiável e segura.

3.2.5.2.3 Plano Básico

3.2.5.2.3.1 O plano básico oferece serviços com foco na orquestração de incidentes em regime 24x7, dentro do tempo de reação esperado. É indicado para clientes que já possuem expertise para administrar todo seu ambiente mas que necessitam de uma equipe atenta, em tempo integral, aos incidentes relacionados aos seus serviços e que pode ser acionada via formulário web em caso de alguma indisponibilidade do ambiente. Não se trata da gestão de incidentes fim a fim, mas sim de resposta a eles.

3.2.5.2.3.2 Uma vez registrado algum incidente para os serviços do projeto, o SERPRO acionará a parte terceira indicada pelo CLIENTE para intervir e resolver o incidente. Não será responsabilidade do SERPRO normalizar o ambiente por meio de alguma intervenção, visto que o SERPRO não possui acesso ao ambiente do CLIENTE.

3.2.5.2.3.3 Esse plano básico tem caráter reativo, se limita a reagir ao incidente dentro do tempo esperado, acionar os times de suporte externo e orquestrar o atendimento até a resolução do incidente. Para sua contratação, exigem-se os seguintes pré-requisitos:

3.2.5.2.3.3.1 Serviço implantado na nuvem;

3.2.5.2.3.3.2 Matriz de comunicação das equipes de suporte e desenvolvimento;

3.2.5.2.3.3.3 Time de suporte do CLIENTE disponível e com conhecimento para resolver os incidentes que não puderem ser resolvidos em primeiro nível.

3.2.5.2.4 Plano Intermediário

3.2.5.2.4.1 Serviço de suporte em nível intermediário com foco em garantir a sustentação da infraestrutura de nuvem dentro do tempo de reação acordado. Ao contratar esse plano, o CLIENTE deixa de ser o único gestor do seu ambiente de nuvem, compartilhando parte desse papel com a equipe do SERPRO, de

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

acordo com os processos incluídos no plano de suporte contratado, seguindo especificações acordadas e expectativas das partes interessadas.

3.2.5.2.5 Plano Avançado

3.2.5.2.5.1 Serviço de suporte à infraestrutura em nuvem para projetos críticos que exigem atuação tempestiva e uma ampla gestão do ambiente, contemplando ações preventivas a fim de garantir uma sustentação eficiente e atuação dentro do tempo de reação esperado.

3.2.5.2.5.2 Este plano conta com todos os serviços incluídos no plano intermediário, com níveis de serviço mais arrojados.

3.2.5.2.6 Suporte a Produto de Software do Marketplace

3.2.5.2.6.1 No contexto do Cloud Service Management, dada a imensa variedade de produtos e serviços disponíveis para aquisição pelo cliente nos marketplaces dos provedores – e a diversidade de tecnologias associadas a eles –, fica estabelecido que a contratação de quaisquer dos planos de CSM (básico, intermediário e avançado) não ensejará atuação sobre os itens adquiridos nas lojas online dos provedores, pois o CSM não atua na camada de aplicação e de dados do cliente.

3.2.5.2.6.1.1 Observação: O Cloud Service Management não possui atuação na camada de aplicação ou dados dos produtos de software ou serviços obtidos pelo CLIENTE por meio do Marketplace.

3.2.5.2.6.2 Caberá ao CLIENTE tratar diretamente com o provedor do produto adquirido pelo Markeplace em caso de ocorrência de problema que possa impactar o ambiente produtivo. Caso o CLIENTE tenha contratado o plano intermediário ou avançado do CSM, o SERPRO poderá apoiá-lo durante o processo de correção do problema, deixando claro que esse apoio não implica manutenção do produto ou serviço contratado, visto que não há previsibilidade no CSM de qualquer atuação do SERPRO sobre a tecnologia envolvida. Porém, como já citado, o SERPRO está apto para apoiar o CLIENTE nas negociações com o fornecedor para disponibilização de uma oferta mais competitiva. Quando houver esse interesse por parte do CLIENTE, este deverá abrir solicitação ao SERPRO solicitando esse apoio.

3.2.5.3 Dos serviços e processo oferecidos

A tabela abaixo demonstra as diferenças dos planos para o Cloud Service Management:

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Gestão Técnica de Contas			X
Central de Atendimento			
_____Formulário de Atendimento	X	X	X
_____Catalogação de Scripts(junto ao cliente)	X	X	X
_____Gestão de Banco de Soluções		X	X
_____Linha Vermelha			X
Resposta a incidentes	1º nível	3º nível/Prov.	3º nível/Prov.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Medição de maturidade de segurança		X	X
Criação de VPN site-to-site	Orientação	X	X
Gestão de Backup		X	X
Gestão de Monitoração		Infra	Serviço
Gestão de Mudança (processo diário, não abrangendo eventos críticos)		X	X
Gerenciamento de problemas		X	X
Suporte Operacional(tempo de atendimento)		48 horas	24 horas
Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem		X	X
Configurar WAF no ambiente de nuvem		X	X
Gerenciamento de níveis de serviço			X
Gestão de Crise			X
Análise de Desempenho			X

*Legenda: “ “=> Não Contempla; “X”=> Contempla; Demais Valores=> Indicam tipo ou restrição temporal.

3.2.5.3.1 Gestão Técnica de Contas

3.2.5.3.1.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.1.2 O serviço de gestão técnica de contas auxilia na gestão dos serviços em nuvem, fornece orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis para auxiliar o cliente no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO, e, se for o caso, fornecer sugestões de otimização do ambiente. Nesse sentido, a equipe TAM pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CLIENTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.

3.2.5.3.2 Central de Atendimento

3.2.5.3.2.1 Formulário de Atendimento

3.2.5.3.2.1.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.1.2 O formulário web será a principal forma para registrar Solicitação de Serviço (SS), incidentes (RI) e solicitar mudanças (RDM). Este formulário será disponibilizado para o CLIENTE contendo opções/categorias alinhadas com o que foi contratado.

3.2.5.3.2.2 Catalogação de Scripts (junto ao cliente)

3.2.5.3.2.2.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.2.2 Trata-se de um catálogo de scripts que ficarão disponíveis para o time de suporte em primeiro nível, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no projeto de internalização do serviço.

3.2.5.3.2.3 Gestão de Banco de Soluções

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.3.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.3.2 Trata-se de um banco de soluções que estará disponível para a equipe de suporte em primeiro nível utilizar, a fim reduzir o tempo para resolver um problema, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no Projeto de Internalização da sustentação do ambiente.

3.2.5.3.2.4 Linha vermelha

3.2.5.3.2.4.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.4.2 Trata-se de um canal direto com Centro de Operações para reportar incidentes que estejam impactando o negócio do CLIENTE (indisponibilidade).

3.2.5.3.2.5 Resposta a incidentes

3.2.5.3.2.5.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.5.2 Trata-se basicamente de reação a incidentes dentro do tempo esperado e, dependendo do plano contratado, pode ser limitado apenas à reação ao incidente dentro do tempo esperado, com acionamento dos times de suporte externo e orquestração do atendimento até a resolução do problema (plano básico), ou execução do processo de gestão de incidentes de forma completa, incluindo integração com outros processos como gestão de problemas, gestão de monitoração, análise de desempenho etc. (planos intermediário e avançado).

3.2.5.3.2.6 Medição de maturidade de segurança

3.2.5.3.2.6.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.6.2 A solução de Medição de Maturidade de infraestrutura de Segurança, também conhecida como Breach and Attack Simulation (BAS), é capaz de testar os controles de segurança de determinado serviço ou ambiente. A solução usa um conjunto de cenários de ataque complexos que tentam contornar os sistemas de controle de segurança para conseguir um acesso específico. Se esse acesso puder ser alcançado, a plataforma BAS descobre a falha no controle que precisa ser corrigida.

3.2.5.3.2.6.3 É um serviço de prevenção a ameaças, que testa as camadas existentes de segurança no ambiente, sejam elas, Firewalls, IPSs, Filtro de Conteúdo, WAF ou quaisquer outras existentes. A avaliação de maturidade infraestrutura de segurança traz resultados com uma visão em pontuação do quão seguro está o serviço/ambiente

3.2.5.3.2.6.4 Este serviço é realizado após a internalização do projeto e sua pontuação é entregue ao gestor de negócio, com as evidências e sugestões de correção.

3.2.5.3.2.6.5 O Serviço será executado 2 vezes por contrato, sendo a primeira após a disponibilização do ambiente e a segunda por demanda do CLIENTE.

3.2.5.3.2.6.6 Outras unidades de testes do tipo BAS podem ser adquiridas separadamente por horas de consultoria, sendo necessárias 10 horas de consultoria para cada teste.

3.2.5.3.2.7 Gestão de backup

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.7.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.7.2 Este serviço contempla a gestão e operacionalização dos backups dos serviços hospedados na nuvem, conforme política de backup negociada entre as partes.

3.2.5.3.2.8 Criação de VPN site-to-site

3.2.5.3.2.8.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.8.2 A VPN site-to-site compreende uma rede virtual privada que permite a comunicação entre dois pontos através de conexões criptografadas utilizando uma rede pública, nesse caso, a internet. Trata-se de um modelo único de acesso, sem distinção por largura de banda ou região.

3.2.5.3.2.8.3 Para o plano básico o serviço prestado é um suporte assistido para que o CLIENTE estabeleça a VPN entre a nuvem e o seu ambiente. O plano prevê 2 VPNs, sendo que obrigatoriamente as duas serão utilizadas para o túnel entre nuvem e CLIENTE, funcionando de forma redundante.

3.2.5.3.2.8.4 Para os planos intermediário e avançado, 2 VPNs serão destinadas ao fechamento do túnel entre nuvem e CLIENTE, no entanto, o SERPRO é responsável pelas configurações da VPN no ambiente de nuvem, enquanto o CLIENTE fará a configuração no seu ambiente podendo contar com suporte assistido do SERPRO, se necessário.

3.2.5.3.2.8.5 A criação de qualquer VPN do tipo site-to-site exige que o cliente tenha um equipamento capaz de estabelecer túneis criptografados com o SERPRO.

3.2.5.3.2.9 Gestão de Monitoração

3.2.5.3.2.9.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.9.2 Trata-se da definição e manutenção da monitoração dos projetos para garantir uma atuação tempestiva a fim de proporcionar uma maior disponibilidade dos projetos do CLIENTE.

3.2.5.3.2.9.3 No plano intermediário a monitoração está focada na infraestrutura e na disponibilidade geral dos recursos/serviços.

3.2.5.3.2.9.4 No plano avançado o desempenho/performance dos projetos do cliente são é monitorados de forma detalhada para identificar pontos de melhoria e evitar problemas.

3.2.5.3.2.10 Gestão de Mudanças

3.2.5.3.2.10.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.10.2 A gestão de mudanças garante, por meio de procedimentos padronizados, planejamento e acompanhamento, que todas as alterações na infraestrutura de TI sejam realizadas de forma eficiente e com o menor impacto possível aos serviços hospedados no ambiente do CLIENTE. Esse serviço possui as seguintes etapas:

3.2.5.3.2.10.2.1 Análise da mudança e seus impactos junto aos times técnicos. Caso haja algum impacto, busca aprovação da mudança junto aos gestores dos serviços impactados. Caso não haja impacto, mantém os interessados

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

informados sobre as mudanças que serão executadas, por meio de uma comunicação efetiva;

3.2.5.3.2.10.2.2 Planejamento e orquestração das atividades prévias, correntes e posteriores à mudança, com o objetivo de garantir que haja o mínimo impacto ao serviço;

3.2.5.3.2.10.2.3 Acompanhamento dos testes e validação junto ao contratante.

3.2.5.3.2.11 Gerenciamento de problemas

3.2.5.3.2.11.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.11.2 A gestão de problemas visa reduzir a probabilidade e o impacto de falhas recorrentes pela identificação e solução das causas de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

3.2.5.3.2.11.3 A investigação do problema pode ser solicitada pelo CLIENTE ou por equipe do SERPRO através de processo de resolução de incidentes e análise de desempenho.

3.2.5.3.2.11.4 Uma vez identificada a recorrência de um incidente, o problema é investigado e, se necessário, será aberto um Registro de Problema (RDP) para identificação, documentação e solução das causas, de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

3.2.5.3.2.12 Suporte operacional (tempo de atendimento)

3.2.5.3.2.12.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.12.2 Visa atender solicitações de serviços relacionadas à infraestrutura em nuvem do CLIENTE, principalmente aqueles relacionados a criação ou configuração de recursos computacionais na nuvem, orientações gerais, entre outros pedidos.

3.2.5.3.2.13 Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem

3.2.5.3.2.13.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.13.2 O serviço consiste em criação de regras de acesso diretamente no ambiente de nuvem do CLIENTE, muito parecido com a configuração de um Firewall tradicional, o que acaba sendo uma boa opção para administradores de redes, permitindo acesso aos recursos computacionais via rede da nuvem por parte da internet ou rede on premises do cliente.

3.2.5.3.2.14 Configurar WAF no ambiente de nuvem

3.2.5.3.2.14.1 Previsto para planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.14.2 O Web Application Firewall protege as aplicações web com filtragem e monitoração do tráfego web entre a aplicação e a internet, sendo uma defesa de protocolo da camada 7.

3.2.5.3.2.14.3 Este serviço consiste na definição de uso de componentes WAF conforme a especificação realizada na internalização do projeto. Consiste também na operação destes componentes conforme a política de segurança definida para o ambiente.

3.2.5.3.2.15 Gerenciamento de níveis de Serviços

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.15.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.15.2 Realiza a aferição do nível de serviço contratado, a elaboração e publicação de relatórios de níveis de serviço e identificação de oportunidades de melhoria na entrega de serviços.

3.2.5.3.2.15.3 Gestão de crise

3.2.5.3.2.15.3.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.15.3.2 O processo de gestão de crise visa solucionar problemas que não puderam ser resolvidos por meio do processo de incidente ou do processo de gestão de problemas.

3.2.5.3.2.15.3.3 Envolve gerenciamento de crises relacionadas a indisponibilidade com time técnico altamente especializado ou orquestração de fornecedores a fim de solucionar um problema na aplicação do CLIENTE (exemplo: equipe de desenvolvimento contratada pelo CLIENTE).

3.2.5.3.2.15.3.4 Uma sala de crise poderá ser instaurada, a critério do SERPRO, quando um incidente de alta prioridade (com impacto no negócio) não for resolvido em até 3 horas e as equipes não tiverem um plano de ação em andamento.

3.2.5.3.2.16 Análise de desempenho

3.2.5.3.2.16.1 Análise Crítica de Desempenho (ACD) é um processo realizado periodicamente com o objetivo de promover a melhoria do desempenho dos serviços e dos processos, baseando-se em uma gestão de desempenho por indicadores.

3.2.5.3.2.16.2 Neste processo são analisadas as principais ocorrências, bem como os desvios identificados no período e as respectivas ações para a correção dos mesmos. São realizados os acompanhamentos das ações em andamento a fim de promover o ciclo de melhoria contínua dos processos e serviços envolvidos.

3.2.5.4 Como funciona?

3.2.5.4.1 A ativação do Cloud Service Management, conforme decisão do CLIENTE, pode ocorrer em seguida à assinatura deste contrato ou em momento posterior dentro da vigência do mesmo, sendo necessário a formalização de uma ordem de serviço identificando o projeto para o qual o CLIENTE está ativando o serviço.

3.2.5.4.2 O SERPRO definirá com o apoio do CLIENTE o que é um projeto. Um projeto se refere a um sistema/aplicação ou ainda aos seus diversos ambientes (produção, desenvolvimento, validação, etc.), terá uma arquitetura associada a ele, e o desenho da arquitetura é que delimitará o escopo do projeto do CLIENTE.

3.2.5.4.3 Após a conclusão da internalização do projeto, o SERPRO assume a responsabilidade pela sustentação, conforme o plano contratado (básico, intermediário e avançado).

3.2.6 Cloud Generic Professional Services

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.6.1 Serviços profissionais diversos para avaliação técnica, execução de procedimentos ou outras atividades correlatas ao SERPRO Multicloud não especificados nos demais serviços.

3.2.6.2 O atendimento às demandas estará condicionado à uma análise de viabilidade prévia pelo SERPRO.

3.2.6.3 O SERPRO se reserva ao direito de recusar demandas para o Cloud Generic Professional Services que não sejam compatíveis com os serviços contratados.

3.2.6.4 Disponibilização

3.2.6.4.1 Será feita a avaliação das necessidades do CLIENTE e proposta a solução dentro de um prazo adequado ao escopo definido, conforme negociação entre as partes.

3.2.6.5 O que faz?

3.2.6.5.1 O serviço consiste no levantamento da necessidade do CLIENTE, da definição do escopo e esforço de trabalho e da entrega esperada pelo CLIENTE.

3.2.6.5.2 Caso o planejamento seja aprovado, inclui também a execução do trabalho definido.

3.2.6.6 O que entrega?

3.2.6.6.1 A entrega deste serviço será acordada entre as partes no momento da avaliação inicial e proposta de solução.

3.2.7 Cloud Connect

3.2.7.1 Serviço de conectividade somente disponibilizado a partir da contratação da Plataforma Multinuvem (CSB), em item de faturamento específico (Cloud Connect), e sua ativação irá gerar custos adicionais na console, apurados em CSB, e possibilitará maior celeridade, desempenho, disponibilidade e segurança no tráfego de dados e informações entre o SERPRO e a nuvem pública, através da Rede SERPRO.

3.2.7.2 O que faz?

3.2.7.2.1 A conectividade do Cloud Connect está estruturada através de circuito com dupla abordagem (através de fibra óptica) entre o SERPRO até o ambiente de hospedagem dos parceiros de nuvem, garantindo transmissão dedicada e simétrica de dados. Toda a gestão operacional, de configuração, monitoração e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

3.2.7.3 Como funciona?

3.2.7.3.1 Como requisito para a contratação e utilização do Cloud Connect, é necessário que o cliente possua workload em nuvem e seja contratante de uma das soluções de conectividade da Rede SERPRO (Administração de Rede de Longa Distância ou Infovia-BSA). Pode também ser utilizado um link de chegada ao SERPRO através de uma operadora de telefonia ou por meio do PTT.br. Neste caso, o SERPRO não tem gestão sobre esse circuito de última milha oferecido pela operadora, responsabilizando-se pela infraestrutura central de comunicação para acesso ao ambiente de nuvem. A disponibilidade das

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

opções de conectividade sempre exigirá análise prévia de viabilidade técnica pelas equipes do SERPRO.

3.2.7.3.2 O SERPRO definirá, com o apoio do CLIENTE e de acordo com o tamanho do seu workload, a velocidade adequada que deverá ser disponibilizada para o Cloud Connect.

3.2.7.3.3 O CLIENTE poderá eventualmente solicitar a ativação do serviço de Cloud Connect. Uma vez feita a solicitação para ativação, o prazo para concluí-la é de 45 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a ativação seja concluída, não haverá nenhum tipo de cobrança referente ao Cloud Connect. Após ativação, será iniciada a cobrança pelo serviço prestado e de acordo com a velocidade contratada.

3.2.7.3.4 O CLIENTE poderá solicitar a desativação do serviço de Cloud Connect a qualquer momento. Uma vez feita a solicitação para desativação, o prazo para concluí-la é de 8 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a desativação seja concluída, o serviço continuará sendo prestado e cobrado de acordo com as regras estabelecidas nesse instrumento.

3.2.7.4 Entregas:

3.2.7.4.1 Análise técnica por parte das equipes do SERPRO, previamente à contratação deste serviço, a fim de mapear as necessidades do CLIENTE e verificar a viabilidade de se implantar a conexão desejada.

3.2.7.4.2 A estimativa de prazo para realização dessa análise é de 5 dias úteis.

3.2.7.5 Conexão implantada

3.2.7.5.1.1 De acordo com a velocidade definida pelo cliente e viabilidade pela análise técnica realizada pela equipe do SERPRO.

4 DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:

4.1 O SERPRO somente realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, não se responsabilizando pela definição, cópia, transferência, modificação de dados ou implementação de políticas de avaliação de impacto das operações de tratamento e proteção de dados pessoais tampouco pela da aplicação hospedada em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.

4.2 A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO, solicitando demanda de serviços opcionais, mediante acionamento na Central de Serviços do SERPRO o, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas de dados pessoais coletados, armazenados, tratados, usados e eliminados.

4.3 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Brokerage

4.3.1 SERPRO:

4.3.1.1 Disponibilizar um corretor com visão sistêmica em TI;

4.3.1.2 Fornecer material de capacitação na ferramenta;

4.3.1.3 Emitir relatório de prestação de contas do serviço contratado;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.3.1.4 Fornecer acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros;

4.3.1.5 Orientar sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem;

4.3.1.6 Ajudar o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem;

4.3.1.7 Facilitar o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço entre os provedores parceiros e as organizações públicas;

4.3.1.8 Gerenciar o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

4.3.2 CLIENTE:

4.3.2.1 Realizar a gestão técnica e financeira de todos os ambientes nos múltiplos provedores de nuvem;

4.3.2.2 Realizar o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação.

4.4 Obrigações específicas para o serviço Cloud Architecture Design

4.4.1 SERPRO:

4.4.1.1 Definir a arquitetura da solução através de escolhas de acordo com as necessidades de negócio identificadas;

4.4.1.2 Ajudar os clientes a identificar e usar o conjunto de componentes mais indicados;

4.4.1.3 Identificar as interações entre soluções distintas;

4.4.1.4 Disponibilizar um gerente de contas (pessoa ou equipe) responsável por gerenciar o valor máximo dos serviços em nuvem;

4.4.1.5 Aplicar questionário para levantamento de infraestrutura e volumetria;

4.4.1.6 Emitir relatório baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, entrega de IMR, custos, entre outros) para avaliação do cliente;

4.4.1.7 Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

4.4.1.8 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do cliente;

4.4.1.9 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

4.4.1.10 Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

4.4.1.11 Mensurar os custos da arquitetura proposta;

4.4.1.12 Apontar e justificar alternativas aos componentes nativos dos parceiros, quando estes tiverem limitações;

4.4.1.13 Garantir continuidade de negócio com redução de risco (diminuição da incerteza).

4.4.2 CLIENTE:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.4.2.1 Definir (tomada de decisão) a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas;

4.4.2.2 Analisar relatório emitido pelo SERPRO com critérios técnicos;

4.4.2.3 Contratar o Cloud Service Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.5 Obrigações específicas para o serviço Cloud Migration Management

4.5.1 SERPRO:

4.5.1.1 Realizar a gerência de eventos críticos (estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão do evento);

4.5.1.2 Analisar a documentação de arquitetura;

4.5.1.3 Identificar riscos, impactos e os devidos tratamentos junto aos times técnicos;

4.5.1.4 Identificar qual melhor estratégia de migração;

4.5.1.5 Acompanhar execução e tratar desvios.

4.5.2 CLIENTE:

4.5.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.5.2.2 Enviar ao SERPRO a estratégia de migração para a cloud e a respectiva arquitetura de solução.

4.6 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Management

4.6.1 SERPRO:

4.6.1.1 Suportar a infraestrutura dos projetos de nuvem requisitados conforme plano de serviço demandado.

4.6.2 CLIENTE:

4.6.2.1 Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.7 Obrigações específicas para o serviço Cloud Engineering and Automation

4.7.1 SERPRO:

4.7.1.1 Disponibilizar time multidisciplinar DevSecOps para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem.

4.7.2 CLIENTE:

4.7.2.1 Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.8 Obrigações específicas para o serviço Cloud Generic Professional Services

4.8.1 SERPRO:

4.8.1.1 Disponibilizar consultoria realizada por profissionais especializados em tecnologias de nuvem;

4.8.1.2 Analisar a necessidade do cliente;

4.8.1.3 Estimar o esforço para execução do serviço;

4.8.1.4 Estabelecer o plano de trabalho;

4.8.1.5 Executar o plano de trabalho;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.8.1.6 Tratar riscos/desvios;

4.8.1.7 Propor solução.

4.8.2 CLIENTE:

4.8.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.8.2.2 Realizar validação do plano de trabalho.

5 ADEQUAÇÃO AO NORMATIVO DE SEGURANÇA EM NUVEM

5.1 Em prol do atendimento às disposições da Instrução Normativa GSI/PR 5/2021, o SERPRO declara:

5.1.1 Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, manter confidencialidade que impeça o provedor de serviço de nuvem de usar, transferir e liberar dados, sistemas, processos e informações do órgão ou da entidade para empresas nacionais, transnacionais, estrangeiras, países e governos estrangeiros.

5.1.2 Em linha com as cláusulas DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES e DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL, garantir a exclusividade de direitos, por parte do órgão ou da entidade, sobre todas as informações tratadas durante o período contratado, incluídas eventuais cópias disponíveis, tais como backups de segurança.

5.1.3 Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, não fazer uso de informações do órgão ou da entidade pelo provedor de serviço de nuvem para propaganda, otimização de mecanismos de inteligência artificial ou qualquer uso secundário não-autorizado.

5.1.4 Buscar conformidade da política de segurança da informação do provedor de serviço de nuvem com a legislação brasileira.

5.1.5 Disponibilizar, limitado ao prazo definido pelo provedor elegível, a devolução integral dos dados, informações e sistemas sob custódia do provedor de serviço de nuvem aos órgãos ou às entidades contratantes ao término do contrato.

5.1.6 Eliminar, por meio do provedor de serviço de nuvem, ao término do contrato, qualquer dado, informação ou sistema do órgão ou entidade sob sua custódia, observada a legislação que trata da obrigatoriedade de retenção de dados.

5.1.7 Em linha com a cláusula DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709 de 2018, não acarretar óbice à eliminação dos dados pessoais, conforme art. 16 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – LGPD.

5.1.8 Que os provedores expressamente indicados pelo SERPRO como elegíveis, armazenam pelo período de um ano, todos os registros dos acessos, incidentes e eventos cibernéticos, incluídas informações sobre sessões e transações.

5.1.9 Que na condição de Cloud Broker, é responsável por garantir que os provedores que representa (aqueles expressamente indicados como elegíveis) cumpram todos os requisitos previstos na Instrução Normativa GSI/PR 5/2021 e na legislação brasileira e operem de acordo com as melhores práticas de segurança, estando sujeito a possível responsabilização civil e administrativa por

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

desconformidades destes provedores, desde que respeitados o contraditório e a ampla defesa.

6 CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

6.1 São premissas exigidas (requisitos prévios) para prestação dos serviços previstos neste contrato:

6.1.1 O contrato do SERPRO Multicloud engloba todos os serviços profissionais relacionados, não sendo possível modificação, ficando a cargo do gestor público a previsão ou não de estimativa de volume por item, formalizadas no ato de abertura de Ordem de Serviço (OS) e conforme disponibilidade orçamentária;

6.1.2 O CLIENTE deve ter uma equipe operacional de TI própria apta a assumir as responsabilidades, de acordo com os serviços desejados;

6.1.3 A área de TI do CLIENTE é a responsável pela gestão do projeto na nuvem e deve demandar formalmente ao SERPRO, via acionamento na Central de Serviços do SERPRO, os serviços que mais se adequem às suas necessidades e capacidades técnicas;

6.1.4 O projeto deve estar adequado para uso em ambiente de nuvem, respeitando eventuais limitações técnicas, inclusive aquelas que forem específicas dos provedores selecionados;

6.1.5 As decisões técnicas e tecnológicas referentes ao ambiente de nuvem do CLIENTE, para um ou mais projetos, são competência do CLIENTE;

6.1.6 Para o uso dos serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation, Cloud Service Management, Cloud Support Services e Cloud Generic Professional Services é obrigatória a estimativa de uso e contratação do Cloud Services Brokerage;

6.1.7 Após a contratação, o ponto de contato do CLIENTE é sempre o SERPRO, não devendo o CLIENTE solicitar suporte, atendimento ou serviços diretamente ao provedor;

6.1.8 O SERPRO não se responsabiliza pelo conhecimento de regras de negócio ou atividade-fim do CLIENTE;

6.1.9 A disponibilidade ofertada pelo SERPRO é limitada aos recursos do ambiente do serviço de nuvem contratada. O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados, nem pela disponibilidade de aplicações hospedadas em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.

6.1.10 O SERPRO será responsável por dar ciência formal sobre as atribuições e responsabilidades das partes, conforme serviços contratados.

6.1.11 Cabe ao CLIENTE manter os cadastros atualizados de suas credenciais de acesso às ferramentas disponibilizadas pela contratada.

6.1.12 Cabe ao CLIENTE observar a configuração de uso de seus serviços de nuvem, visando adequada contabilização destes serviços para fins de faturamento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.1.13 O CLIENTE é responsável por (a) qualquer notificação, autorização e/ou consentimento necessários com relação ao provisionamento e processamento do Seu Conteúdo (incluindo qualquer Dado Pessoal), (b) qualquer vulnerabilidade de segurança e respectivas consequências, decorrentes do Seu Conteúdo, incluindo qualquer vírus, cavalo de Troia, worm ou outras rotinas de programação prejudiciais contidas em Seu Conteúdo e (c) qualquer uso que ela faça dos Serviços de uma maneira que seja incompatível com os termos deste Contrato. À medida que o CLIENTE divulgue ou transfira Seu Conteúdo a um terceiro, o SERPRO não será responsável pela segurança, integridade ou confidencialidade de tal conteúdo fora do seu controle.

6.1.14 O SERPRO pode limitar temporariamente (total ou parcialmente) o direito do CLIENTE de acessar ou usar o catálogo de serviços, se for identificado que seu o uso representa um risco, falha de segurança ou uma ameaça à função das Ofertas de Serviços dos provedores parceiros. Essa limitação somente poderá ser aplicada após uma notificação ao CLIENTE.

6.1.14.1 O SERPRO restaurará o acesso imediatamente após o CLIENTE ter resolvido o problema que deu origem à limitação.

6.1.14.2 O CLIENTE manter-se-á responsável pelo pagamento integral do uso dos serviços durante o período de limitação.

6.1.15 O CLIENTE será o responsável por manter a confidencialidade de sua conta e a segurança de quaisquer senhas, chaves de autenticação ou credenciais de segurança usadas para permitir seu acesso aos serviços, assim como todas as atividades que ocorram na sua conta.

6.1.15.1 É de responsabilidade do CLIENTE notificar o SERPRO sobre qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta ou qualquer incidente de segurança relacionado aos serviços.

6.1.15.2 O CLIENTE reconhece e concorda que o SERPRO não se responsabilizará por qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta.

7 CONTROLE DE ACESSO E VALIDAÇÃO

7.1 A habilitação de credenciais será disponibilizada por níveis de acesso, ficando a critério do CLIENTE definir os usuários que receberão contas de acesso e seus perfis de privilégios.

8 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

8.1 A propriedade intelectual da tecnologia e modelos desenvolvidos direta ou indiretamente para a prestação dos serviços definidos neste contrato é exclusiva do SERPRO.

9 LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1 Os serviços que compõem o objeto deste contrato poderão ser prestados, a critério do SERPRO, em quaisquer dos estabelecimentos listados abaixo:

Endereço: Regional SERPRO Brasília, CNPJ 33.683.111/0002-80

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 - Módulo G – Brasília-DF

CEP 70830-900

Endereço: Regional SERPRO São Paulo – Socorro, CNPJ: 33.683.111/0009-56

Rua Olívia Guedes Penteado, 941, Capela do Socorro, São Paulo/SP

CEP: 04766-900

10 NÍVEIS DE SERVIÇO

10.1 Ficam acordados os níveis de serviço abaixo descritos:

INDICADOR	SERVIÇO	NÍVEL DE SERVIÇO
Tempo de Atendimento as solicitações de cadastro de usuario	Cloud Services Brokerage	Tempo de Conclusao do Atendimento do ticket <= 72 horas
Eficiência no cumprimento de prazo	Cloud Architecture Design Cloud Migration Management Cloud Engineering and Automation Cloud Generic Professional Services	Prazo estabelecido por demanda
Tempo de Reação	Cloud Services Management	Tempo estabelecido por tipo de suporte, de acordo com os planos de Cloud Services Management contratado:Básico: 30min - quando sistema de produção fora do ar 2 horas - quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível Intermediário: 20min - quando sistema de produção fora do ar 2 horas - quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível 48 horas - quando solicitação de serviço Avançado: 10min - sistema de produção fora do ar 1 hora - sistema de produção comprometido, mas não indisponível (desempenho) 24 horas - solicitações de serviço

10.2 Para o Cloud Connect, os níveis de serviço acordados e os descontos em favor do CLIENTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 01	Disponibilidade da conexão	D = ((Tm - Ti) / Tm), onde: D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada cada ponto de acesso, durante o período de prestação do serviço, exceto o tempo necessário às manutenções preventivas programadas e agendadas com o CLIENTE. Tm = Somatório de minutos no período previsto para a prestação de serviço.	>= 99,6%	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 02	Ativação da conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 03	Desativação da Conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	7 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 04	Upgrade da conexão (aumento da velocidade de conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 05	Downgrade da conexão (diminuição da velocidade de conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	20 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 06	Tempo de recuperacão em caso de queda de conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	90 minutos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
(1) Para cálculo do indicador atingido, usar a seguinte fórmula: D = ((Tm - Ti) / Tm) * 100, onde: D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada conexão, durante o período de faturamento. Tm = Total de minutos/mês, considerando o horário de funcionamento (24x7)					

10.3 Os níveis de serviço serão aferidos conforme grupo de serviço e de acordo com o período de faturamento.

10.3.1 TEMPO DE ATENDIMENTO (TCA) - Tempo contabilizado para atendimento às solicitações de cadastro dos usuários na console do provedor.

10.4 Eficiência no cumprimento de prazo tem como finalidade garantir a entrega da demanda no prazo estabelecido em cada uma delas.

10.5 Tempo de Reação é o intervalo decorrido entre o instante em que o ticket foi aberto e o momento em que ele foi colocado em atendimento contínuo e atuante.

10.6 Situações excepcionais que impeçam a recuperação dos níveis de serviço referenciados serão reportadas aos prepostos indicados pelo CLIENTE para a negociação de prazo, segundo as características de cada situação.

10.7 Os métodos de aferição dos níveis de serviços e dos descontos aplicados em ocorrências de descumprimento são dados a seguir:

10.7.1 O indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

TCA = [abertura do ticket] - [tempo em espera por validação pelo cliente] - [conclusão do atendimento]

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PCM = (QDM/QTT) * 100

10.7.1.1 onde:

TCA = Tempo de conclusão do atendimento do ticket

[Abertura do ticket] = campo data/hora da abertura do chamado, registrado no Ticket, no formato data/hora, dentro do horário de atendimento estabelecido (ver campo OBSERVAÇÕES abaixo).

[Tempo em espera por validação pelo cliente] = tempo em que o ticket fica aguardando validação e/ou informações complementares pelo cliente.

[conclusão em] = campo concluído em, registrado no Ticket, no formato data/hora

PCM = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

10.7.2 O indicador de Eficiência no cumprimento de prazo, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

ECP = (1 - (D/T)) x 100%

10.7.2.1 onde:

10.7.2.1.1 D = Dias de Atraso, ou seja, Total de dias decorridos entre a data prevista para entrega da demanda e a data de entrega da demanda;

10.7.2.1.2 T = Total de Dias do Cronograma da Demanda;

10.7.2.1.3 ECP = Eficiência no Cumprimento do Prazo, em percentual.

10.7.2.2 Observação 1: Se a data de entrega for anterior à data prevista, considerar D = 0 (zero).

10.7.3 O indicador de Tempo de Reação, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

TR = [início de atendimento] - [reportado em]

PTR = (QDM/QTT) * 100

ONDE:

[início de atendimento] = campo data/hora de início do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora

[reportado em] = campo reportado em, registrado no Ticket, no formato Data/hora

PTR = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

10.8 Desconto por Descumprimento de Nível de Serviço

10.8.1 O desconto por descumprimento dos níveis de serviços pactuados será calculado por intermédio das regras definidas a seguir.

10.8.1.1 Indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário

DESC = [1 - (Ia / Ic)] * Vs

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

onde:

Desc= Valor do desconto

Ia = Indicador atingido

Ic = Indicador contratado

Vt = Valor do serviço no mês

10.8.1.2 Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 5% do valor da demanda.

10.8.1.3 Indicador de Eficiência no cumprimento de prazo

Desc = (1 - (ECP/100)) x 0,25 x 100%.

10.8.1.3.1 Aplica-se sobre o valor da demanda se houver descumprimento injustificado do prazo.

10.8.1.3.2 Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 5% do valor da demanda.

10.8.1.4 O indicador Tempo de Reação

Desc = [1 - (Ia / Ic)] * Vs

10.8.1.4.1 onde:

10.8.1.4.1.1 Desc = Valor do desconto;

10.8.1.4.1.2 Ia = Indicador atingido;

10.8.1.4.1.3 Ic = Indicador contratado;

10.8.1.4.1.4 VS = Valor do serviço no mês.

10.8.1.4.2 Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 5% do valor da demanda.

11 PRAZOS E PROCEDIMENTOS

11.1 Ativação (entrega após a contratação)

11.1.1 Para o Cloud Services Brokerage: A disponibilização de credenciais de acesso se dará em até 5 dias úteis a partir da publicação do contrato na imprensa oficial.

11.1.2 Para os demais serviços: Serão estabelecidos negocialmente entre as PARTES após a contratação antes da formalização dos acionamentos (demanda ou ordem de serviço).

11.2 Desativação (encerramento da prestação, incluindo descarte de dados)

11.2.1 Não há tolerância para manutenção da operação e dos dados do CLIENTE após a vigência contratual ser encerrada.

11.2.2 Caberá ao CLIENTE proceder com o planejamento de eventual saída do serviço com cronograma restrito à vigência do contrato.

11.2.3 Os ambientes em nuvem do CLIENTE serão desativados no dia posterior ao término da vigência do contrato.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

11.2.4 A manutenção dos dados em ambientes desativados seguirá as políticas vigentes de retenção dos provedores parceiros publicadas em seus portais/sites.

11.3 Recuperação de dados e de ambientes

11.3.1 O SERPRO não garante recuperação de dados ou de ambientes. A gestão destes deverá ser integralmente feita pelo CLIENTE.

12 ATENDIMENTO TÉCNICO

12.1 O atendimento técnico padrão não inclui suporte ou gestão sobre workloads (ativos de nuvem).

12.2 Para gestão sobre as workloads é necessária a contratação do Cloud Service Management.

12.3 Não serão atendidas questões relativas aos ativos de nuvem caso não exista contratação do Cloud Service Management para o respectivo projeto.

12.4 A solicitação de atendimento técnico, pelo CLIENTE para o serviço desejado, poderá ser realizada durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado no contrato.

12.5 Será aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada.

12.6 Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do CLIENTE e para acompanhamento do tempo de atendimento.

12.7 Caso haja algum desvio, o CLIENTE deverá entrar em contato com o SERPRO informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.

12.8 Ao final do atendimento o CLIENTE receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.

12.9 Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto à prioridade de atendimento:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Alta	Acionamentos associados a eventos que não façam parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham a causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, etc.). O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços do SERPRO classificará este acionamento em Registro de Incidente.	Remoto
Média	Acionamentos associados a problemas que criem restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Baixa	Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetem a operação do sistema (habilitação de usuários, etc). O tratamento de acionamento de severidade baixa será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

13 CANAIS DE ATENDIMENTO

13.1 O SERPRO disponibiliza diversos canais de atendimento ao CLIENTE, descritos na Central de Ajuda, acessível pelo endereço eletrônico: https://centraldeajuda.serpro.gov.br/duvidas/pt/atendimento/atendimento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

ANEXO – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Parecer Jurídico SERPRO 0758/2024

1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DESTE ANEXO

1.1 O presente Anexo tem como finalidade firmar as condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

2 DEFINIÇÕES

2.1 Para efeitos deste termo, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados – Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo–se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicável ao Tratamento de Dados Pessoais no território nacional.

2.1.2 LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3 Dados Pessoais – significam qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, nos termos de ou em relação ao Contrato.

2.1.4 Serviço – refere–se à contraprestação, nos termos do Contrato.

2.1.5 Colaborador(es) – qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6 Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras – significa qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

2.2 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular” e “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, terão, para os efeitos deste Anexo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.2.1 Para os efeitos deste Anexo, o SERPRO é o Operador, nos termos do que dispõe a LGPD;

2.2.2 Para os efeitos deste Anexo, o CLIENTE será:

2.2.2.1 Controlador Singular, quando realizar o tratamento de dados pessoais para seus próprios propósitos e para atingir suas finalidades;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.2.2.2 Operador, quando realizar o tratamento de dados pessoais em nome de um Terceiro.

2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados ou "LGPD") e se obrigam a observar o dever de proteção de dados pessoais, os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis, inclusive nos meios digitais, comprometendo–se a cumprir todas as condições e obrigações dispostas na LGPD e nas demais leis aplicáveis.

3 DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

3.1 São deveres das PARTES:

3.1.1 Realizar o tratamento de dados pessoais com base nas hipóteses dos arts. 7º e/ou 11 e/ou Capítulo IV da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços;

3.1.2 Informar imediatamente à outra Parte, sempre que envolver a Solução tecnológica objeto do presente Contrato, assim que tomar conhecimento de:

3.1.2.1 qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

3.1.2.2 quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

3.1.2.3 qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra parte.

3.1.3 O subitem anterior interpreta–se em consonância com o detalhamento do serviço e as responsabilidades das PARTES previstas neste Contrato e seus demais anexos.

3.2 São deveres do CLIENTE:

3.2.1 Responsabilizar–se:

3.2.1.1 pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

3.2.1.2 por descrever corretamente, em local indicado pelo SERPRO, as finalidades e as hipóteses legais para as quais utilizará os dados pessoais da solução, bem como, o evento de contato com o Titular, além de outras informações porventura solicitadas pelo SERPRO;

3.2.1.3 pela compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas;

3.2.1.4 pela definição da forma de tratamento dos dados pessoais, cabendo ao CLIENTE informar ao Titular que seus dados pessoais serão compartilhados com o Operador;

3.2.1.5 por informar ao Titular dos dados pessoais que o Operador do tratamento é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela União;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.1.6 pela veracidade das informações prestadas quando do preenchimento do questionário da Diligência Prévia de Integridade (Due Diligence de Integridade – DDI), bem como, por responder a novos questionamentos eventualmente definidos pelo SERPRO;

3.2.1.7 por informar ao SERPRO a quantidade de consultas, validações ou conferências que espera consumir.

3.2.2 Caso realize tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar–se–á pela gestão adequada do consentimento fornecido pelo Titular.

3.3 São deveres do SERPRO:

3.3.1 Garantir que o tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do Contrato e do serviço contratado e utilizá–lo, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD;

3.3.2 Não transferir, nem de outra forma divulgar dados da outra Parte, exceto se houver necessidade para fins de fornecimento do serviço:

3.3.2.1 Até o limite necessário para a prestação do serviço;

3.3.2.2 Conforme permitido segundo o Contrato celebrado entre as PARTES;

3.3.2.3 Em razão de determinação legal.

3.3.3 Cooperar com o CLIENTE no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo;

3.3.4 Comunicar, em até dez dias, ao CLIENTE, o resultado de auditoria realizada pela ANPD, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo em um prazo razoável eventuais desconformidades detectadas;

3.3.5 Informar imediatamente ao CLIENTE, quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, sempre que envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato;

3.3.6 Abster–se de responder a qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante, exceto nas instruções documentadas ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.

3.3.7 Realizar o monitoramento técnico do consumo, considerando tanto o consumo fora dos padrões declarados pelo CLIENTE ou estabelecidos pelo SERPRO no Contrato principal, quanto possíveis incidentes de segurança que venham a ser detectados durante o consumo do serviço, podendo o SERPRO suspender ou interromper o serviço para fins de prevenção, buscando evitar qualquer prática de ilícito ou o uso irregular do serviço, ocasião em que deverá notificar o CLIENTE.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4 DOS COLABORADORES DO SERPRO

4.1 O SERPRO assegurará que o Tratamento dos Dados Pessoais enviados pela CLIENTE fique restrito aos Colaboradores que precisam efetivamente tratá–los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais Colaboradores:

4.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento; e

4.1.2 Tenham conhecimento das obrigações do SERPRO, incluindo as obrigações do presente Termo.

4.2 Todos os Colaboradores do SERPRO, bem como os em exercício na Empresa, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais, nos termos já definidos pelo artigo 8º, da Lei 5.615/70.

4.3 O SERPRO não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente o CLIENTE acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que o CLIENTE possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente, sendo certo que o SERPRO se compromete a cumprir a ordem legal estritamente nos limites do que lhe for requisitado.

5 DOS COOPERADORES

5.1 O CLIENTE concorda que o SERPRO, nos termos da Lei, e para atender a finalidade contratual, firme parcerias com outros provedores. Ainda assim, o SERPRO tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD e adotar medidas de controle para garantir a proteção dos dados do CLIENTE e dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e de segurança aplicados pelo SERPRO.

6 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

6.1 O SERPRO adotará medidas de segurança técnicas e administrativas adequadas a assegurar a proteção de dados (nos termos do artigo 46 da LGPD), de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, deverá levar em conta os riscos que são apresentados pelo tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

6.2 O SERPRO manterá os Dados Pessoais de clientes do CLIENTE e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. O SERPRO designará um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

6.3 Em caso de incidente de segurança, inclusive de acesso indevido, não autorizado e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos pelo CLIENTE, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, o SERPRO comunicará ao CLIENTE imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência pelo SERPRO; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de Titulares afetados; (v) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (vi) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso o SERPRO não disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá–las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

6.4 Fica estabelecido que o SERPRO não informará a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que notificará o CLIENTE e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

7 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

7.1 As transferências de Dados Pessoais para um terceiro país, ou seja, um país diferente daquele em que os Dados Pessoais são disponibilizados, serão permitidas somente quando tais transferências forem estritamente necessárias para a execução do Contrato e de acordo com as condições e os limites estabelecidos no “Apêndice – Transferência Internacional de Dados Pessoais” deste Anexo.

8 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

8.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do contrato envolvendo o Tratamento de Dados Pessoais, prontamente darão por encerrado o tratamento e, em no máximo 30 dias, serão eliminados completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando necessária a manutenção dos dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese autorizativa da LGPD.

9 DAS RESPONSABILIDADES

9.1 Eventuais responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Anexo, no contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

10 DOS DIREITOS DOS TITULARES

10.1 Os direitos dos titulares dos Dados Pessoais previstos nas legislações que versem sobre dados pessoais serão atendidos pelo CLIENTE, pois a referida Parte, na qualidade de Controlador dos Dados Pessoais, será exclusivamente responsável por decidir se e como eventuais requisições dos Titulares deverão ser atendidas.

10.1.1 Caso algum titular dos dados pessoais tratados no âmbito deste contrato faça alguma requisição diretamente ao SERPRO, como por exemplo, solicite a retificação, a atualização, a correção ou o acesso aos seus dados pessoais, o SERPRO orientará o titular para que busque o Controlador.

10.2 No caso de uma requisição de exclusão dos Dados Pessoais pelos Titulares, o SERPRO poderá mantê–los em seus sistemas, caso haja qualquer base legal ou contratual para a sua manutenção, como por exemplo, para resguardo de direitos e interesses legítimos do próprio SERPRO.

10.3 Para prestar os serviços descritos neste contrato, as PARTES deverão adotar as salvaguardas de segurança descritas no item 5 e as medidas de transparência previstas na LGPD, em especial nos artigos 9º; 23, I e parágrafo 3º e capítulo III e no capítulo II da LAI.

11 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1 Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição:

11.2 Em caso de eventual conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do contrato principal, prevalecem as aqui descritas.

11.3 As PARTES ajustarão variações a este Anexo que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas leis e regulamentos de proteção de dados.

11.4 É expressamente proibida a utilização da solução contratada para a qualificação indireta de bases de dados pessoais.

11.5 Caso qualquer disposição deste Anexo for considerada como inválida ou inexequível, o restante deste instrumento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deverá, então, ser: (i) alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível, (ii) interpretada de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

APÊNDICE – TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

As PARTES estabelecem as presentes regras de adequação à transferência internacional de dados, nos termos seguintes:

SERPRO	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

CLIENTE	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS

1.1 O presente tem por objeto a definição das condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, em especial no tocante à transferência internacional de dados ajustada no Contrato indicado.

2 DEFINIÇÕES

2.1 Para efeitos deste documento, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados - Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo-se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicáveis ao Tratamento de Dados Pessoais às quais o Exportador de Dados ou o Importador de Dados (ou ambos) estejam sujeitos.

2.1.2 LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3 Dados Pessoais - Qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, transferidos ao abrigo deste Contrato.

2.1.4 Serviço - Contraprestação do SERPRO ao CLIENTE, nos termos do Contrato.

2.1.5 Colaborador(es) - Qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6 Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras - Qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.1.8 Exportador de dados - Responsável pelo tratamento que transfere os dados pessoais.

2.1.9 Importador de dados - Responsável pelo tratamento que recebe dados pessoais para posterior tratamento nos termos das presentes cláusulas.

2.1.10 Subcontratação - Qualquer contratação feita pelas PARTES importadora ou exportadora de prestadores de serviço de tratamento de dados, na qualidade de "operadores" antes ou depois da transferência, mediante instruções formais e sempre de acordo com as cláusulas contratuais padrão aqui estabelecidas e os termos do Contrato escrito para subprocessamento.

2.1.11 Medidas de segurança técnica e organizacional - São as medidas destinadas a proteger os dados pessoais contra a destruição acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, nomeadamente quando o tratamento implicar a sua transmissão por rede, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.

2.2 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular”, “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, ”Controlador”, “Operador” e “Transferência Internacional de Dados” terão, para os efeitos deste Termo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados” ou “LGPD”) e se obrigam a observar o dever de proteção de Dados Pessoais, proteger os direitos fundamentais da liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, e se comprometem a cumprir todas as condições e obrigações dispostas nas leis aplicáveis, em especial, nas Leis 13.709/2018, 12.527/2011 e 12.965/2014.

2.4 Como regra geral, prevalecerão, dentre os países do "Exportador de Dados Pessoais" e do "importador de dados pessoais", a legislação do Primeiro, salvo quando a legislação do Segundo ofereça regra mais protetiva aos direitos do Titular.

3 DOS COLABORADORES DAS PARTES

3.1 As PARTES assegurarão que o tratamento dos dados pessoais enviados, fique restritos aos colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais colaboradores:

3.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento;

3.1.2 Tenham conhecimento de suas obrigações.

3.2 Todos os colaboradores das PARTES, bem como os colaboradores em exercício na Organização, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais.

3.3 As PARTES assegurarão a adoção dos procedimentos necessários para que os terceiros autorizados a acessar aos dados pessoais, incluindo os subcontratados,

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

respeitem e mantenham a confidencialidade e a segurança dos dados pessoais. Todas as pessoas sob a autoridade do Importador de Dados, incluindo os subcontratados, devem ser obrigadas a tratar os dados pessoais apenas sob a orientação do Importador de Dados. Esta regra não se aplica às pessoas autorizadas a acessar os dados pessoais ou cujo acesso seja determinado por disposições legais.

3.4 O Importador de Dados não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente a outra Parte acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que este possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente.

4 DOS PARCEIROS E OPERADORES

4.1 As PARTES concordam que, nos termos da Lei, e caso seja necessário para atender a finalidade contratual, sejam firmadas parcerias com outros provedores. Ainda assim, a Parte que o fizer tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD, adotando medidas de controle para garantir a proteção dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e segurança aplicáveis.

4.2 Uma Parte notificará a Outra, caso deseje adicionar provedores parceiros e prestará todas as informações que sejam necessárias.

5 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

5.1 As PARTES adotarão medidas de segurança técnicas e organizacionais adequadas a assegurar a proteção de dados, nos termos do artigo 46 da LGPD (que podem incluir, em relação a pessoal, instalações, hardware e software, armazenamento e redes, controles de acesso, monitoramento e registro, detecção de vulnerabilidades e violações, resposta a incidentes, criptografia de Dados Pessoais do Cliente em trânsito e em local fixo), garantindo as regras de Confidencialidade, Privacidade e Proteção de Dados, incluindo questões relativas ao armazenamento e aos controles de acesso, de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, as PARTES deverão levar em conta os riscos que são apresentados pelo Tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de Segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

5.2 As PARTES manterão os dados pessoais necessários para a execução dos serviços contratados e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. Será designado um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo programa de segurança da

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

5.3 Em caso de incidente de acesso indevido (não autorizado) e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, uma Parte comunicará à Outra imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (a) data e hora do incidente; (b) data e hora da ciência; (c) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (d) número de Titulares afetados; (e) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (f) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso não se disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

5.4 Fica estabelecido que as PARTES não informarão a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que uma Parte notificará à Outra e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

6 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

6.1 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Exportador de Dados Pessoais", garantir que:

6.1.1 Os dados pessoais serão coletados, tratados e transferidos nos termos da legislação aplicável ao Exportador de Dados Pessoais, assegurando, desde já, o pleno conhecimento da legislação aplicável à outra Parte.

6.1.2 Quaisquer Dados Pessoais que forem transferidos sob este Contrato, são precisos e serão utilizados apenas para os fins identificados pelo Exportador de Dados, a fim de cumprir a cláusula acima.

6.1.3 Serão envidados esforços razoáveis no intuito de assegurar que o Importador de Dados possa cumprir as obrigações legais decorrentes das presentes cláusulas, inclusive com a adoção de medidas informativas adequadas, considerando as diferenças entre os respectivos ordenamentos jurídicos.

6.1.4 Sejam respondidas em prazo razoável ou no que estiver fixado na Lei de seu país às consultas dos Titulares de dados ou da Autoridade Supervisora relativas ao tratamento dos dados por parte do Importador de Dados, a menos que as PARTES tenham ajustado expressamente no Contrato que será o Importador de Dados a dar tais respostas; se o Importador de Dados não quiser ou não puder responder, o Exportador de Dados deve responder, dentro do possível e com a informação de que razoavelmente disponha.

6.1.5 Sejam fornecidas, quando solicitadas, cópias das presentes cláusulas e das cláusulas contratuais aos Titulares de dados pessoais objeto da transferência internacional, a menos que as cláusulas contenham informação confidencial, hipótese em que a disposição será tarjada e o Exportador dará conhecimento da

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

supressão à Autoridade Supervisora. Acatará, no entanto, as decisões da autoridade relativas ao acesso dos Titulares ao texto integral das cláusulas, desde que os Titulares aceitem respeitar a confidencialidade da informação suprimida. O Exportador de Dados Pessoais deve também fornecer uma cópia das cláusulas à Autoridade, sempre que lhe seja exigido.

6.1.6 Estejam implementadas ou em fase final de implementação, as medidas técnicas e operacionais adequadas para garantir a segurança dos Dados Pessoais durante a transmissão ao Importador de Dados.

6.2 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Importador de Dados Pessoais", garantir que:

6.2.1 Não existem razões, na presente data, para crer que exista legislação local com efeito negativo substancial sobre as garantias previstas nestas cláusulas, sendo sua obrigação informar o Exportador de Dados Pessoais acerca do eventual surgimento de motivo superveniente negativo. O Exportador, por sua vez, sempre que lhe seja exigido, notificará a Autoridade Supervisora local assim que tiver conhecimento de legislação deste teor.

6.2.2 Os dados pessoais serão tratados para as finalidades acordadas, tendo legitimidade para oferecer as garantias e cumprir as obrigações estabelecidas nas presentes cláusulas.

6.2.3 Quanto aos dados pessoais recebidos, a manutenção da exatidão dos mesmos.

6.2.4 Para todos os fins aqui dispostos, o ponto de contato do Importador de Dados será o Encarregado dos dados pessoais, cuja forma de contato será pelo e-mail informado ao final, que cooperará de boa-fé com o Exportador de Dados Pessoais, os Titulares e a Autoridade Supervisora local do Exportador, no tocante a todas as consultas, no prazo de até de 5 dias úteis. Em caso de dissolução legal do Exportador de Dados Pessoais, ou caso as PARTES tenham acordado neste sentido, o Importador de Dados Pessoais assumirá a responsabilidade pelo cumprimento das obrigações previstas nesta cláusula.

6.2.5 A pedido do Exportador de Dados Pessoais, fornecer-lhe-á provas que demonstrem que dispõe dos recursos financeiros necessários para cumprir as suas responsabilidades em relação aos Titulares.

6.2.6 Mediante pedido prévio de agendamento feito pelo Exportador de Dados Pessoais, poderá facultar o acesso às suas instalações de tratamento de dados, aos seus registros de dados e a toda a documentação necessária para o tratamento para fins de revisão, auditoria ou certificação, excetuados os segredos de negócio, a ser realizada pelo Exportador de Dados Pessoais (ou por qualquer inspetor ou auditor imparcial e independente escolhido pelo Exportador de Dados Pessoais e a que o Importador de Dados não se tenha oposto em termos razoáveis), para avaliar se estão sendo cumpridas as garantias e as obrigações aqui previstas, em horário comercial. Se assim for estabelecido em legislação local da jurisdição do Importador de Dados Pessoais, o pedido será sujeito à aprovação da Autoridade Supervisora do país do Importador de Dados Pessoais. Nesse caso, o Importador de Dados tratará de obter tempestivamente essa aprovação.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.2.7 Os dados pessoais serão tratados, a seu critério, nos termos:

6.2.7.1 Da legislação de proteção de dados do país em que o Exportador de Dados se encontrar estabelecido.

6.2.7.2 Das disposições pertinentes de qualquer decisão da Autoridade Supervisora, das quais conste que o Importador de Dados cumpre o disposto na referida autorização ou decisão e se encontra estabelecido em um país em que estas são aplicáveis, mas não é abrangido pelas mesmas para efeitos da transferência ou das transferências de dados pessoais.

6.2.8 Não serão divulgados, nem transferidos dados pessoais a Terceiros responsáveis pelo tratamento de dados, a menos que notifique a transferência ao Exportador de Dados e:

6.2.8.1 Que o Terceiro responsável pelo tratamento o faça em conformidade com as decisões da Autoridade Supervisora da qual conste que um país terceiro oferece proteção adequada;

6.2.8.2 Que o Terceiro responsável pelo tratamento subscreva as presentes cláusulas ou outro acordo de transferência de dados pessoais nos mesmos termos deste;

6.2.8.3 Que tenha sido dada a oportunidade aos Titulares para se opor, depois de terem sido informados, quando solicitado, das finalidades da transferência, dos destinatários e do fato de os países para os quais se exportarão os dados poderem ter normas de proteção de dados diferentes.

6.3 São obrigações das PARTES, independentemente do enquadramento como Exportador ou Importador de Dados Pessoais garantir que:

6.3.1 O tratamento de dados pessoais realizar-se-á com base nas hipóteses legais do país do Exportador de Dados, a exemplo do disposto na legislação brasileira (Lei nº 13.709/2018), às quais se submeterão os serviços, responsabilizando-se:

6.3.1.1 Pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

6.3.1.2 Pela compatibilidade no tratamento com as finalidades informadas;

6.3.1.3 Pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, cabendo-lhe informar ao Titular que seus dados pessoais são compartilhados na forma prevista neste Contrato.

6.3.1.4 1 É dever da parte importadora ou exportadora informar ao Titular que o SERPRO é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela República Federativa do Brasil;

6.3.1.5 Pela observância dos princípios definidos no artigo 6º da LGPD.

6.3.2 Caso, a exclusivo critério de qualquer das PARTES, seja realizado tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (a exemplo do disposto nos Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela gestão adequada do instrumento de consentimento fornecido pelo Titular, e deverá informá-lo sobre o compartilhamento de seus dados, visando atender às finalidades para o respectivo tratamento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.3.2.1 Deve ainda compartilhar o instrumento de consentimento com a outra Parte, quando solicitado, para análise da conformidade e para outras estritamente necessárias à correta execução do Contrato, e também visando atender requisições e determinações das Autoridades Fiscalizadoras, Ministério Público, Poder Judiciário ou Órgãos de controle administrativo, desde que observadas as disposições legais correlatas.

6.3.3 O tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades declaradas e para a execução do Contrato e do serviço contratado, utilizando, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Supervisora competente.

6.3.4 Em até dez dias, a outra Parte será comunicada sobre o resultado de auditoria realizada pela Autoridade Supervisora competente, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo, caso seja responsável, em um prazo razoável, eventuais desconformidades detectadas.

6.3.5 A outra Parte será informada quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, desde que envolva a solução tecnológica objeto do Contrato original indicado no preâmbulo.

6.3.6 Imediatamente, a outra Parte será informada, sempre que qualquer intervenção de Terceiros envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato, tais como:

6.3.6.1 Qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais sob o controle da outra Parte por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

6.3.6.2 Quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

6.3.6.3 Qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra Parte.

7 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

7.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do Contrato, devolverão todos os dados pessoais transferidos e as suas cópias ou os destruirão, certificando que o fizeram, exceto se a legislação imposta impedir a devolução ou a destruição da totalidade ou de parte dos dados pessoais transferidos. Nesse caso, fica garantida a confidencialidade dos dados pessoais transferidos, que não voltarão a ser tratados.

7.2 Fica garantido que, a pedido de uma das PARTES e/ou da Autoridade Supervisora, a Outra submeterá os seus meios de tratamento de dados a uma auditoria das medidas referidas no item acima.

7.3 Se o Importador de Dados violar as respectivas obrigações decorrentes das presentes cláusulas, o Exportador de Dados pode suspender temporariamente a transferência de dados pessoais, até que cesse o descumprimento ou o Contrato chegue ao seu termo.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

7.4 O Exportador de Dados, sem prejuízo de quaisquer outros direitos que possa invocar contra o Importador de Dados, pode resolver as presentes cláusulas, devendo informar à Autoridade Supervisora a este respeito, sempre que tal for exigido, em caso de:

7.4.1 A transferência de dados pessoais para o Importador de Dados ter sido temporariamente suspensa pelo Exportador de Dados, nos termos da cláusula 7.3;

7.4.2 Ao respeitar as presentes cláusulas, o Importador de Dados viole as respectivas obrigações legais no país de importação;

7.4.3 O Importador de Dados violar de forma substancial ou persistente as garantias previstas ou os compromissos assumidos em virtude das presentes cláusulas;

7.4.4 Uma decisão definitiva que não admita recurso de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora considerar ter havido descumprimento das cláusulas por parte do Importador de Dados ou do Exportador de Dados;

7.4.5 Ter sido declarada a falência do Importador de Dados.

7.5 Nos casos previstos nas alíneas 7.4.1, 7.4.2 ou 7.4.4, o Importador de Dados pode igualmente resolver as presentes cláusulas.

7.6 As PARTES estipulam que a resolução das presentes cláusulas em qualquer momento, em quaisquer circunstâncias e independentemente dos motivos, não as dispensa do cumprimento das obrigações e/ou das condições previstas nas presentes cláusulas relativamente ao tratamento dos dados pessoais transferidos.

8 DAS RESPONSABILIDADES

8.1 Cada Parte é responsável perante a outra Parte pelos danos causados pela violação das presentes cláusulas. A responsabilidade limita-se aos danos efetivamente sofridos. Cada uma das PARTES é responsável perante os titulares em caso de violação de direitos, nos termos das presentes cláusulas.

8.2 As PARTES estipulam que os Titulares de dados devem ter o direito de invocar, na qualidade de terceiros beneficiários, as presentes cláusulas, em especial as alíneas 6.1.4, 6.1.5, 6.2.7.3, 6.3.1 e 6.3.2 da cláusula 6, contra o Importador de Dados ou o Exportador de Dados, no que se refere ao dados pessoais que lhe digam respeito, e aceitam a jurisdição do país de estabelecimento do Exportador de Dados para este efeito.

8.3 Nos casos de alegada infração por parte do Importador de Dados, o Titular deve, antes de tudo, solicitar ao Exportador de Dados que tome as medidas apropriadas para executar os respectivos direitos; caso o Exportador de Dados não o faça em um prazo razoável, o Titular pode então executar os seus direitos diretamente contra o Importador. Os Titulares de dados podem agir diretamente contra um Exportador de Dados que não tenha envidado esforços razoáveis para verificar a capacidade do Importador de Dados para cumprir as respectivas obrigações legais, nos termos das presentes cláusulas.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

8.4 Todas as responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Termo, no Contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

9 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1 As PARTES comprometem-se a participar em qualquer procedimento de mediação habitualmente disponível e não vinculativo iniciado por um Titular ou pela Autoridade Supervisora. Caso participem do procedimento, podem escolher fazê-lo à distância, quer por telefone, quer por outros meios eletrônicos. Comprometem-se igualmente a considerar a participação em outros procedimentos de arbitragem ou mediação, desenvolvidos para os litígios em matéria de proteção de dados.

9.2 Cada uma das PARTES deve acatar a decisão de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora do país de estabelecimento do Exportador de Dados Pessoais, quando definitiva.

9.3 Em caso de conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do Contrato, prevalecem as aqui descritas.

9.4 As PARTES ajustarão variações a este instrumento que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados.

9.5 Caso qualquer disposição deste instrumento seja inválida ou inexequível, o restante deste documento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deve ser:

9.5.1 Alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível;

9.5.2 Interpretadas de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ANEXO – RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

1 OS ITENS DE FATURAMENTO, SUAS RESPECTIVAS UNIDADES DE MEDIDA E SEUS PREÇOS UNITÁRIOS ESTÃO DEFINIDOS A SEGUIR:

1.1 Os valores abaixo listados têm sua representação em Real (BRL) garantida por no máximo um ano desde a assinatura deste contrato.

1.1.1 Respeitados os regulamentos tributários, eventuais descontos ou repasses relativos à imunidade tributária serão aplicados conforme definição corrente do SERPRO.

1.2 Os valores efetivamente faturados serão detalhados nos relatórios de prestação de contas, de acordo com o período mensal de faturamento, discriminando as variáveis definidas nas fórmulas de precificação conforme o serviço.

1.3 Itens Faturáveis por grupo de serviço:

1.3.1 Em comum (quando citado):

1.3.1.1 fator de Câmbio (fc): corresponde à importância numérica utilizada para equalização do volume de consumo, de acordo com a forma de apresentação na console, sendo:

- Catálogo de serviços apresentados em dólar:

O Fator de Câmbio equivale ao valor do dólar PTAX obtido na data de cotação do orçamento comercial;
Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em dólar na console, o Fator de Câmbio será igual a R$ 5,6930.

- Catálogo de serviços apresentados em reais:

Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em reais na console, o Fator de Câmbio será de 1,00.

1.3.2 Para os serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation e Cloud Generic Professional Services será utilizada a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado (R$) = hora x preço

1.3.2.1 Onde:

1.3.2.1.1 hora = quantidade de horas gastas para a realização do serviço

1.3.2.1.2 preço = quantia cobrada por unidade (1h) de serviço prestado

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.3 O Cloud Services Brokerage seguirá a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado por projeto (R$) = Volume de CSB x Preço.

1.3.3.1 Onde:

1.3.3.1.1 Volume de CSB = Volume de CSB = (vcc * fc * (1-fa)) + (vmp * fc * (1+fm))

1.3.3.1.2 vcc (Volume de Consumo na Console): É o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

1.3.3.1.3 fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

1.3.3.1.4 vmp (Volume de consumo no Marketplace): que corresponde ao volume de consumo de produtos de software no Marketplace do provedor. É dado em dólares se o volume do provedor for em dólares, e em reais se o volume do provedor for em reais. O Volume de Consumo no Marketplace se refere exclusivamente à conta de produtos de softwares obtidos pelo CLIENTE por meio do Marketplace dos provedores. O Consumo de Volume no Marketplace não se confunde com o consumo de recursos em nuvem que sejam necessários para execução dos produtos de software no ambiente em nuvem do cliente.

1.3.3.1.5 fm (Fator de Marketplace): trata-se de um percentual de 20% que corresponde ao montante adicional para realização de transação financeira pelo uso das lojas dos provedores (apuração de fatores de preço em relação aos serviços de nuvem. Serviço de natureza de importação, sem contrapartida prévia).

1.3.4 O volume de CSB é calculado com base na cotação PTAX do Dólar (USD), obtido na data de apresentação deste contrato.

1.3.5 O percentual do Fator de Ajuste DEVE SEGUIR A TABELA ABAIXO:

Provedor	Fator de Ajuste
AWS	20%
Azure	0%
Google	0%
Huawei	30%
IBM	25%
Oracle	0%
Nuvem de Governo	0%

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.6 O CLIENTE poderá alterar os projetos a qualquer tempo e a seu livre critério, sendo que o valor a ser pago será com base no consumo efetivamente apurado, respeitadas as condições estabelecidas neste anexo. Os projetos estarão discriminados no Relatório Mensal de Prestação de Contas.

1.3.6.1 O Volume de Consumo do Provedor será contabilizado a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro Multicloud - Cloud Services Brokerage	CSB	61.484,40	R$ 1,77	R$ 108.827,38
Serpro Multicloud - Cloud Architecture Design	Hora	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Migration Management	Hora	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Engineering and Automation	Hora	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services	Hora	36,00	R$ 1.297,00	R$ 46.692,00

1.3.7 Cloud Services Management:

1.3.7.1 O modelo de comercialização é oferecido em forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado). A apuração do valor a ser faturado SERÁ FEITA DE ACORDO COM OS PLANOS OFERECIDOS.

1.3.7.2 A cobrança do serviço em cada plano será feita por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento. Nunca os dois itens são faturados ao mesmo tempo, ou seja, ou se cobra por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento, CONFORME DETALHADO NA TABELA ABAIXO.

1.3.7.3 Um projeto gerenciado corresponde à cada habilitação do serviço por provedor.

1.3.7.4 Caso o CSM seja superior às faixas que se encaixam no Projeto Gerenciado, será cobrado pelo item de Esforço de Gerenciamento, conforme a seguinte fórmula:

Volume de CSM = (vcc * fc * (1-fa)) * (1+ fr)

Valor a ser faturado (R$) = Volume de CSM * Valor do IFA de esforço de gerenciamento por faixa.

1.3.7.4.1 Onde:

1.3.7.4.1.1 vcc (Volume de Consumo na Console): é o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.7.4.1.2 fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

1.3.7.4.1.3 fr (Fator de Regulação): corresponde às condições financeiras estabelecidas por cada provedor para provimento de suporte técnico. O Fator de Regulação máximo é limitado a 150%. Para a Nuvem de Governo não existe Fator de Regulação.

1.3.7.4.1.4 Esforço de gerenciamento por faixa: corresponde ao preço unitário a ser pago pela faixa de consumo. Para encontrar o valor unitário, de posse do Volume de CSM , busca-se a faixa correspondente a ele e seu respectivo valor dentro do plano contratado. Esse valor é o que deve ser usado na fórmula acima (esforço de gerenciamento por faixa).

1.3.7.5 Caso o Volume de CSM seja menor que o valor unitário do projeto gerenciado do plano contratado, o valor a ser cobrado será a unidade do projeto gerenciado. Caso contrário, o valor a ser cobrado será o resultado da multiplicação citada no item anterior.

1.3.7.6 Para efeito de cálculo do Volume de CSM, as condições especiais obtidas em contrapartida da parceria serão limitadas a 60%, ou seja, caso o percentual dessas condições especiais no Volume de CSB seja maior que 60%, o Volume de CSB para uso no cálculo do Volume de CSM deverá ser recalculado com limite de 60% em cima do Volume de Consumo Bruto.

1.3.7.7 Plano Básico

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Projeto gerenciado	Unidade	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Esforço de Gerenciamento - a partir de 30.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00

1.3.7.8 Plano Intermediário

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 30.000 até 200.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 200.001 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - a partir de 1.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00

1.3.7.9 Plano Avançado

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 40.000 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 1.000.001 até 2.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 2.000.001 até 3.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 3.000.001 até 4.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - a partir de 4.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,00	R$ 0,00

1.3.7.10 Cloud Connect

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Cloud Connect – 500 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Cloud Connect – 1000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Cloud Connect – 2000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Cloud Connect – 3000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Cloud Connect – 5000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Cloud Connect – 10000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Cloud Connect – 20000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Circuito - Ultima Milha Dedicado (mbps)	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.

CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

1 INFORMAÇÕES GERAIS:

CNPJ:	06.017.798/0001-60
Razão Social:	TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA PARAIBA
Endereço Completo:	Av. Princesa Isabel, 201 – Tambiá – João Pessoa/PB
CEP:	58020-528
Inscrição Municipal:	
Inscrição Estadual*:	

***Preencher caso exista**

2 REPRESENTANTES LEGAIS:

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	ARIOALDO ARAÚJO JÚNIOR
CPF:	436.901.064-00
Cargo:	Secretário de Administração Substituto
Designação:	
Endereço Eletrônico:	arioaldo.junior@tre-pb.jus.br
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)*	
Nome Completo*:	
CPF*:	
Cargo*:	
Designação*:	
Endereço Eletrônico*:	

***Preencher caso seja aplicável**

3 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

RESPONSÁVEL FINANCEIRO	
Nome Completo:	FRANCISCO JOSÉ RODRIGUES GOMES
CPF:	804.634.954.20
Telefone:	
Endereço Eletrônico:	francisco.gomes@tre-pb.jus.br
RESPONSÁVEL TÉCNICO	
Nome Completo:	FRANCISCO JOSÉ RODRIGUES GOMES
CPF:	804.634.954.20
Telefone:	
Endereço Eletrônico:	francisco.gomes@tre-pb.jus.br

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	SIOENE SOUSA SILVA DE CARVALHO
Cargo:	Gerente de Divisão
CPF:	697.711.701-04
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	RICARDO MATOS GIACHINI
Cargo:	Gerente de Departamento
CPF:	830.366.521-91

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ANEXO - INFORMAÇÕES GLOBAIS DO CONTRATO

Número do Contrato do Cliente*:	127/2025
Vigência:	12 (doze) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses
Valor Total do Contrato:	R$ 155.519,38
Valor Total do Contrato por Extenso:	(Cento e cinquenta e cinco mil, quinhentos e dezenove reais e trinta e oito centavos.)
Processo Administrativo de Contratação:	0004387-20.2025.6.15.8000
Dados da Dotação Orçamentária:	2025PE000076
Regime de Execução:	O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço global.
IDENTIFICAÇÃO DAS TESTEMUNHAS	
Nome da Primeira Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
CPF da Primeira Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
Nome da Segunda Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
CPF da Segunda Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
LOCAL E DATA DE ASSINATURA	
Local de Assinatura (Cidade/UF):	Brasília-DF
Data de Assinatura:	13 de agosto de 2025

***Opcional**

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BD25689400764118.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Contrato nº 25/2025

Última atualização 12/08/2025

Local: Maceió/AL **Órgão:** TRIBUNAL DE JUSTICA DO ESTADO DE ALAGOAS

Unidade executora: 01 - Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas

Tipo: Contrato (termo inicial) **Receita ou Despesa:** Despesa **Processo:** 2025/110468 **Categoria do processo:** Cessão

Data de divulgação no PNCP: 12/08/2025 **Data de assinatura:** 05/08/2025 **Vigência:** de 05/08/2025 a 05/08/2028

Id contrato PNCP: 12473062000108-2-000031/2025 **Fonte:** Contratosgov Sistemas

Id contratação PNCP: 12473062000108-1-000048/2025

Id CIPI: 111.11-011

Objeto:

O presente contrato tem por finalidade a prestação dos serviços técnicos de nuvem especializados (SERPRO Multicloud) - Cloud Services Brokerage; Cloud Architecture Design; Cloud Migration Management; Cloud Engineering and Automation; Cloud Generic Professional Services; Cloud Services Management.

VALOR CONTRATADO

R$ 16.056.583,20

FORNECEDOR:

Tipo: Pessoa jurídica **CNPJ/CPF:** 33.683.111/0001-07 Consultar sanções e penalidades do fornecedor

Nome/Razão social: SERPRODF SERV FEDERAL DE PROC DE DADOS

Arquivos Histórico

Nome	Data
Contrato_025/2024	12/08/2025

Exibir: 5 | 1-1 de 1 itens | Página: 1

Voltar

PORTAL NACIONAL DE CONTRATAÇÕES PÚBLICAS

Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel diploma.

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados a compor o aludido comitê.

A adequação, fidedignidade e corretude das informações e dos arquivos relativos às contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

https://portaldeservicos.gestao.gov.br

0800 978 9001

AGRADECIMENTO AOS PARCEIROS

BID Banco Interamericano de Desenvolvimento

Enap Escola Nacional de Administração Pública

Serpro

SEBRAE

Texto destinado a exibição de informações relacionadas à **licença de uso**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PODER JUDICIÁRIO DE ALAGOAS	**Autorização do Presidente - Dispensa - Art. 75 da Lei 14.133/2021 – NLLC (Contrato)**	
Processo	Código	Folha nº
Gestão das Contratações	**F.SUBD.70.00**	**1/1**

SUBDIREÇÃO GERAL

Processo Administrativo nº 2025/110468

Assunto: Contratação de serviços de nuvem e aquisição de infraestrutura – SERPRO Multicloud

CONCLUSÃO

Considerando que as diligências presentes no Parecer GPAPJ n° 522/2025 (D2488935) foram adimplidas no relatório técnico apresentado pela DIATI (D2490446) e na justificativa de preços apresentada em despacho pelo DCA (D2491112), Faço estes autos conclusos ao Excelentíssimo Desembargador Presidente do Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas.

Maceió/AL, 05 de Agosto de 2025.

WALTER DA SILVA SANTOS
Subdiretor Geral

DESPACHO

Considerando a documentação constante no Processo Administrativo em epígrafe, sobretudo o Parecer DIACI n° 142/2025 (D2486371), o Parecer GPAPJ n° 522/2025 (D2488935), emanado pela Douta Procuradoria Administrativa, e a decisão D2494228, **AUTORIZO** a celebração do **Contrato nº 25/2025**, em decorrência de dispensa de licitação, com fundamento no **art. 75, IX[** da Lei nº 14.133/2021, que possui por objeto a contratação do serviço SERPRO Multicloud, a ser firmado com a Contratada/Fornecedora: SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO, CNPJ nº 33.683.111/0001-07, no valor estimado de **R$ 16.056.583,20 (dezesseis milhões, cinquenta e seis mil, quinhentos e oitenta e três reais e vinte centavos)** para os 36 (trinta e seis) meses de vigência do contrato.

Conforme preceitua o art. 91 da Lei 14.133/21[1], se revela indispensável a apresentação de certidões de regularidade fiscal e trabalhista, bem como as seguintes declarações: inexistência de impedimento legal para licitar ou contratar com a administração pública; atendimento dos requisitos do edital ou do aviso de contratação direta; Declaração em atendimento ao disposto inciso XXXIII do art. 7° da Constituição Federal; Declaração conforme Resoluções nº156, de 08 de agosto de 2012; nº07, de 18 de outubro de 2005, com as alterações promovidas pela Resolução nº 229, de 22 de junho de 2016, do Conselho Nacional de Justiça –CNJ; e consulta prévia aos cadastros: Licitante inidôneos (TCU), Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS (CGU) e Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP.

Maceió/AL, 05 de 08 de 2025.

Des. FÁBIO JOSÉ BITTENCOURT ARAÚJO
Presidente do Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas

---

1. Os contratos e seus aditamentos terão forma escrita e serão juntados ao processo que tiver dado origem à contratação, divulgados e os à disposição do público em sítio eletrônico oficial. [...]

*ntes de **formalizar ou prorrogar o prazo de vigência do contrato**, a Administração deverá verificar a **regularidade fiscal do contratado**, ltar o **Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e o Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), emitir as ies negativas de inidoneidade, de impedimento e de débitos trabalhistas e juntá-las**.*

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

CONTRATO Nº 2025-110468

CONTRATO DE ADESÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O CLIENTE e seus representantes, devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE", e o SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO, empresa pública federal com sede no SGAN, Quadra 601, Módulo V, Brasília/DF, CEP 70836-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado SERPRO, tendo seus representantes legais devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO", conjuntamente denominados PARTES, resolvem celebrar o presente contrato, que se regerá pelas disposições das Leis nº 14.133/2021 e 10.406/2002 e suas atualizações e de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

1 DO OBJETO E DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1 O presente contrato tem por finalidade a prestação dos serviços técnicos especializados descritos no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.

2 DA VINCULAÇÃO

2.1 Este contrato integra o processo administrativo do CLIENTE nº 2025-110468.

2.2 O presente contrato deverá ser interpretado em sua completude, incluindo-se os seus anexos.

2.3 A execução deste contrato será regulada pelas suas cláusulas e condições, pelos dispositivos da Lei nº 14.133/2021, pelos preceitos de Direito Público, sendo aplicadas, subsidiariamente, os preceitos da Teoria Geral dos Contratos, o princípio da boa-fé objetiva e as disposições de Direito Privado.

3 DA FUNDAMENTAÇÃO

3.1 Esse contrato é celebrado por dispensa de licitação, com base no disposto no inc. IX, art. 75, da Lei nº 14.133/2021.

4 DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 Este serviço é classificável como de natureza de prestação continuada.

5 DO REGIME DE EXECUÇÃO

5.1 O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.

6 DAS OBRIGAÇÕES

6.1 São obrigações do CLIENTE:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.1.1 Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados, conforme especificação detalhada no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

6.1.2 Solicitar formalmente, por meio dos canais de comunicação descritos no anexo “Descrição dos Serviços”, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério do SERPRO a sua aceitação.

6.1.3 Informar e manter operantes os seus dados de contato registrados neste contrato, bem como comunicar tempestivamente ao SERPRO as atualizações dessas informações.

6.1.4 Efetuar o correto pagamento dos serviços prestados dentro dos prazos especificados neste contrato.

6.1.5 O CLIENTE compromete-se a não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços contratados, salvo quando tal armazenamento ou reprodução:

6.1.5.1.1 decorra da razoável fruição dos serviços, sendo indispensável para o exercício regular de suas atividades; ou

6.1.5.1.2 seja exigido por obrigação legal ou regulatória.

6.1.5.2 Nessas hipóteses, o CLIENTE deverá manter registros internos dos acessos, finalidades e fundamentos legais que justifiquem tal armazenamento, podendo ser solicitado a prestar informações ao SERPRO, a qualquer tempo, para fins de auditoria, responsabilidade compartilhada ou fiscalização pelos órgãos de controle.

6.1.6 Não utilizar os serviços e os dados obtidos para finalidade ou forma distinta da qual foram concebidos e fornecidos ou para a prática de atos considerados ilegais, abusivos e/ou contrários aos princípios norteadores do Código de Ética do SERPRO.

6.1.6.1 Em casos de suspeita das práticas descritas acima, os serviços poderão ser suspensos, com a consequente comunicação do ocorrido às autoridades competentes e, em eventual confirmação, o SERPRO poderá rescindir o presente contrato e iniciar o processo de apuração de responsabilidade do agente que tenha dado causa a estas práticas.

6.2 São obrigações do SERPRO:

6.2.1 Prestar os serviços de acordo com o presente contrato, desde que o CLIENTE tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados.

6.2.2 Enviar, por meio eletrônico, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Guias de Pagamento (boletos) correspondentes ao serviço prestado. Estes documentos também estarão disponíveis para o CLIENTE na Área do Cliente disponibilizada pelo SERPRO.

6.2.3 Manter suas condições de habilitação durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pelo CLIENTE por meio de consultas aos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública Federal.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.2.4 Comunicar, formalmente, ao CLIENTE qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.

7 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

7.1 As condições relativas à propriedade intelectual da solução estão dispostas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

8 DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

8.1 As PARTES se comprometem a manter sob estrita confidencialidade toda e qualquer informação trocada entre si em relação à presente prestação de serviços, bem como toda e qualquer informação ou documento dela derivado, sem prejuízo de qualquer outra proteção assegurada às PARTES pelo ordenamento jurídico.

8.2 Sobre a confidencialidade e a não divulgação de informações, fica estabelecido que:

8.2.1 Todas as informações e os conhecimentos aportados pelas PARTES para a execução do objeto deste contrato são tratadas como confidenciais, assim como todos os seus resultados.

8.2.2 A confidencialidade implica a obrigação de não divulgar ou repassar informações e conhecimentos a terceiros não envolvidos nesta relação contratual, sem autorização expressa, por escrito, dos seus detentores.

8.2.3 Não são tratadas como conhecimentos e informações confidenciais as informações que forem comprovadamente conhecidas por outra fonte, de forma legal e legítima, independentemente da iniciativa das PARTES no contexto deste contrato.

8.2.4 Qualquer exceção à confidencialidade só será possível caso prevista neste contrato ou com a anuência prévia e por escrito das PARTES em disponibilizar a terceiros determinada informação. As PARTES concordam com a disponibilização de informações confidenciais a terceiros nos casos em que tal disponibilização se mostre necessária para o cumprimento de exigências legais.

8.2.5 Para os fins do presente contrato, a expressão “Informação Confidencial” significa toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada (seja por escrito, de forma eletrônica ou por qualquer outra forma) pelas PARTES entre si, seus representantes legais, administradores, diretores, sócios, empregados, consultores ou contratados (em conjunto, doravante designados “REPRESENTANTES”) no âmbito deste contrato.

8.2.6 Todas as anotações, análises, compilações, estudos e quaisquer outros documentos elaborados pelas PARTES ou por seus REPRESENTANTES com base nas informações descritas no item anterior serão também considerados “Informação Confidencial” para os fins do presente contrato.

8.3 A informação que vier a ser revelada, fornecida ou comunicada verbalmente entre as PARTES deverá integrar ata lavrada por qualquer dos seus representantes para que possa constituir objeto mensurável e dotado de rastreabilidade para efeito da confidencialidade ora pactuada.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

8.4 O descumprimento desta cláusula por qualquer das PARTES poderá ensejar a responsabilização de quem lhe der causa, nos termos da lei, inclusive em relação aos eventuais danos causados à parte contrária ou a terceiros.

8.4.1 Sem prejuízo de eventuais sanções aplicáveis nas esferas cível e administrativa, a conduta que represente violação a essa cláusula pode vir a ser enquadrada no crime de concorrência desleal previsto no art. 195, inc. XI, da Lei nº 9.279/1996.

8.4.2 O dever de confidencialidade estabelecido nesse contrato inclui a necessidade de observância da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

8.5 A responsabilidade por danos causados às PARTES ou a terceiros por eventual vazamento de dados ou outro tratamento de dados inadequado ou ilícito, será direcionada a quem comprovadamente tenha dado causa, por sua ação, omissão, ou sob sua responsabilidade.

8.6 O SERPRO não será responsabilizado por quaisquer prejuízos causados por eventuais erros, fraudes ou má qualidade dos dados compartilhados, bem como pelo uso indevido por terceiros das ferramentas que compõem a solução.

9 DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

9.1 Conforme dispõe o art. 117 da Lei nº 14.133/2021, o CLIENTE designará formalmente os representantes da Administração (Gestor e Fiscais) que serão responsáveis pelo acompanhamento e pela fiscalização da execução do contrato e realizarão a alocação dos recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento deste contrato.

10 DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1 Os locais de prestação dos serviços estão especificados no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

10.2 Para a correta tributação, as notas fiscais deverão ser emitidas com o CNPJ do estabelecimento do SERPRO onde os serviços forem prestados.

11 DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

11.1 O valor estimado deste contrato para seu período de vigência é de R$ 16.056.583,2 (Dezesseis milhões, cinquenta e seis mil, quinhentos e oitenta e três reais e vinte centavos).

11.2 Os preços já incluem a tributação necessária para a prestação dos serviços, conforme a legislação tributária vigente.

11.3 Os itens faturáveis, a forma de cálculo e o detalhamento dos valores a serem pagos mensalmente pelo CLIENTE estão descritos no anexo “Relatório Consolidado de Preços e Volumes” deste contrato.

11.4 Para efeito de pagamento, o SERPRO cobrará um valor mensal, que será calculado com base no volume consumido pelo CLIENTE no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

11.5 Caberá ao CLIENTE indicar e manter atualizadas todas as informações necessárias para envio eletrônico (por e-mail) da nota fiscal e dos boletos de pagamento correspondentes aos serviços prestados.

11.6 Desde o primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pelo SERPRO para o e-mail informado pelo CLIENTE no anexo “IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE deste contrato.

11.6.1 No referido e-mail constarão as informações necessárias para que o CLIENTE acesse e se cadastre no portal.

11.7 O não recebimento pelo CLIENTE, por correspondência eletrônica, dos documentos de cobrança mensais não o isentará de efetuar o pagamento dos valores devidos até a data de vencimento. Neste caso, o CLIENTE deverá acessar os documentos necessários para o pagamento no portal Área do Cliente.

11.8 Nas notas fiscais emitidas o nome do CLIENTE terá a mesma descrição adotada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ da Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB do Ministério da Fazenda – MF.

11.9 O pagamento das faturas/boletos deverá ser realizado pelo CLIENTE no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal pelo SERPRO. A nota fiscal será emitida até o último dia útil do mês de referência.

11.10 O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação/utilização do serviço.

11.11 O valor mensal será atestado definitivamente em até 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento ou da disponibilização da documentação correspondente à prestação do serviço.

11.11.1 Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do CLIENTE, o SERPRO emitirá, automaticamente, as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

12 DO ATRASO NO PAGAMENTO

12.1 Não ocorrendo o pagamento pelo CLIENTE dentro do prazo estipulado neste contrato, o valor devido será acrescido de encargos, que contemplam:

12.1.1 Multa de 1% (um por cento); e

12.1.2 Juros de mora (pro rata die) de 0,5% (meio por cento) ao mês sobre o valor faturado a partir da data do vencimento.

12.2 O atraso no pagamento, quando igual ou superior a 60 (sessenta) dias, permite a suspensão imediata dos serviços prestados pelo SERPRO, hipótese em que o CLIENTE continuará responsável pelo pagamento dos serviços já prestados e dos encargos financeiros deles decorrentes.

13 DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS

13.1 Em conformidade com a legislação tributária aplicável, nos casos em que houver a retenção de tributos, via substituição tributária, caberá ao CLIENTE enviar os

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

comprovantes de recolhimento de tributos para o endereço eletrônico do SERPRO (gestaotributaria@serpro.gov.br) ou encaminhá-los para o seguinte endereço:

Departamento de Gestão Tributária

Superintendência de Controladoria

SERPRO (Edifício SEDE)

Endereço: SGAN 601 – Módulo V – Asa Norte – Brasília/DF CEP: 70.836-900

14 DA VIGÊNCIA

14.1 O presente contrato vigerá por 36 (trinta e seis) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses, conforme preconizado nos art. 106 e 107 da Lei n. 14.133/2021.

14.1.1 Caso a assinatura seja efetivada por meio de certificação digital ou eletrônica, considerar-se-á como início da vigência a data em que o último signatário assinar.

15 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1 A despesa com a execução deste contrato está programada em dotação orçamentária própria do CLIENTE, prevista no seu orçamento para o exercício corrente, conforme disposto a seguir: Unidade Orçamentária 02501 - FUNDO ESPECIAL DE MODERNIZAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO Programa de trabalho 02.061. 1010. 5239 - MANUTENÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO - FUNJURIS Id. uso 0 - Não Destinado à Contrapartida Identificador Exercício Fonte 2 - Recursos de Exercícios Anteriores Fonte 760 - Recursos de Emolumentos, Taxas e Custas Tipo de Detalhamento de Fonte 0 - SEM DETALHAMENTO Detalhamento de Fonte 000000 - SEM DETALHAMENTO Natureza 339040 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JUR... Região Planejamento 210 - TODO ESTADO Plano Orçamentário 000897 - Poder Judiciário - 2º Grau Emenda Parlamentar E0000 - Não definida Processo 2025-110468. Unidade Orçamentária 02501 - FUNDO ESPECIAL DE MODERNIZAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO Programa de trabalho 02.061. 1010. 5239 - MANUTENÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO - FUNJURIS Id. uso 0 - Não Destinado à Contrapartida Identificador Exercício Fonte 2 - Recursos de Exercícios Anteriores Fonte 760 - Recursos de Emolumentos, Taxas e Custas Tipo de Detalhamento de Fonte 0 - SEM DETALHAMENTO Detalhamento de Fonte 000000 - SEM DETALHAMENTO Natureza 339040 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JUR... Região Planejamento 210 - TODO ESTADO Plano Orçamentário 000896 - Poder Judiciário - 1º Grau Emenda Parlamentar E0000 - Não definida Processo 2025-110468.

15.2 Para o caso de eventual execução deste contrato em exercício futuro, a parte da despesa a ser executada em tal exercício será objeto de Termo Aditivo ou Apostilamento com a indicação, por parte do CLIENTE, dos créditos e empenhos para sua cobertura.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

16 DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO

16.1 O reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, por meio de reajuste de preços, para órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:

16.1.1 O reajuste dar-se-á por meio da aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do contrato, para CLIENTES integrantes do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP, ou para outros CLIENTES que por fundamento normativo próprio se submetam à mesma sistemática de reajuste.

16.2 O reequilíbrio econômico-financeiro, por meio de reajuste de preços, para órgãos ou entidades não integrantes do SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:

16.2.1 Dar-se-á por meio da aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do Contrato.

16.3 Haja vista que a apuração do IPCA e do ICTI é realizada mensalmente pelo IBGE e IPEA, respectivamente, o que inviabiliza a sua ponderação em proporção diária, a referência do cálculo considerará meses completos a partir do mês da data base.

16.4 A data base para cálculo do índice da primeira correção monetária será o mês de assinatura do Contrato, considerando-se esta data a do orçamento do Contrato e tomando-se como base a seguinte fórmula:

Ir = (I1 – Io) / Io

R = Vo x Ir

V1 = Vo + R

Onde:

Ir - índice de reajustamento

I1 - índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor (aniversário de 12 (doze) meses a partir da assinatura do Contrato)

Io - índice correspondente à data base do contrato (mês de assinatura do Contrato)

R - valor do reajustamento procurado

V1 - preço final já reajustado

Vo - preço original do Contrato, na data base (valor a ser reajustado)

16.5 No caso de utilização do IPCA, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IBGE, localizado no seguinte endereço:

https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc_ipca/defaultseriesHist.shtm.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

16.6 Para o caso de utilização do ICTI, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IPEA, localizado no seguinte endereço: http://www.ipea.gov.br.

16.7 De acordo com o disposto no inciso I do art. 136 da Lei nº 14.133/2021, os reajustes ocorrerão por simples apostilamentos efetuados automaticamente e de ofício, sendo dispensado o prévio requerimento por parte do SERPRO.

16.8 Após efetuado pela autoridade competente da parte CLIENTE, o apostilamento deverá ser enviado ao SERPRO no prazo máximo de 5 dias corridos contados da assinatura do documento.

16.9 De acordo com o art. 2º da Lei nº 10.192/2001, os efeitos do reajuste serão considerados a partir do dia subsequente ao aniversário de vigência do contrato e a aplicação dos demais reajustes respeitarão o intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre suas aplicações.

16.10 O índice de reajuste incidirá sobre cada item faturável discriminado neste Contrato.

16.11 O reequilíbrio por meio de revisão, para todos os Órgãos e Entidades Contratantes, integrantes ou não do SISP:

16.11.1 Dar-se-á em caso de mudanças de caráter extraordinário ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, A base para cálculo da revisão retroagirá até a data do fato que a motivou e deverá ser formalizada por termo aditivo próprio.

17 DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

17.1 O SERPRO fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto do presente Contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado deste Contrato. Mediante acordo entre as PARTES poderá haver supressão de quantitativos do objeto contratado em percentual superior a 25% do valor inicial atualizado do Contrato.

18 DA RESCISÃO

18.1 Os casos de rescisão contratual obedecerão ao disposto nos artigos 137 a 139 da Lei n. 14.133/2021, e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

18.2 Para formalizar a rescisão contratual, o CLIENTE deverá abrir um acionamento, nos termos previstos neste contrato, por meio dos Canais de Atendimento expostos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

18.3 Nos casos em que a prestação do serviço objeto deste contrato depender de autorização de órgão ou entidade responsável pelos dados e informações, eventual cancelamento da autorização concedida ao SERPRO para esta finalidade ensejará a imediata suspensão dos serviços e o início do procedimento de rescisão deste contrato, não cabendo ao CLIENTE direito a qualquer indenização por parte do SERPRO, seja a que título for.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

18.4 Eventual rescisão não representa quitação para os débitos aferidos e não quitados. Em caso de rescisão os serviços serão considerados parcialmente entregues e caberá ao CLIENTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados, conforme as condições estabelecidas nesse contrato.

18.5 Condições específicas de rescisão decorrentes de características próprias do serviço contratado, se existirem, estarão especificadas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

19 DA COMUNICAÇÃO FORMAL

19.1 Será considerada comunicação formal toda e qualquer troca de informações realizada entre as PARTES por meio dos Canais de Atendimento estabelecidos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

19.2 O CLIENTE deverá comunicar as atualizações de seus dados de contato ao SERPRO, sob pena de assumir o risco de não receber comunicações que sejam relacionadas aos serviços deste contrato.

20 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1 Os ônus decorrentes do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas neste instrumento contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, sem prejuízo de eventual responsabilização daquele que der causa ao inadimplemento por perdas e danos perante a parte prejudicada.

20.2 Eventual aplicação de sanção administrativa deve ser formalmente motivada, assegurado o exercício, de forma prévia, do contraditório e da ampla defesa.

20.3 Na aplicação das sanções a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena e o dano causado à parte prejudicada, observado o princípio da proporcionalidade.

20.3.1 Constituirá:

20.3.1.1 Advertência – Sanção aplicável à ocorrência de inexecução parcial não reiterada.

20.3.1.2 Mora – O recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais.

20.3.1.3 Inexecução parcial – O recebimento parcial, ainda que em atraso, dos serviços contratados para o período de referência.

20.3.1.4 Inexecução total – O não recebimento de todas as parcelas dos serviços contratados.

20.3.2 Por inexecução parcial ou total deste contrato, o SERPRO estará sujeito à aplicação das sanções descritas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021, de forma gradativa e proporcional à gravidade da falta cometida e de eventual dano causado, assegurados o contraditório e a ampla defesa de forma prévia.

20.3.2.1 Em caso de descumprimento total das obrigações, o valor da multa não excederá a 10% (dez por cento) do valor do contrato. Caso haja a aplicação de

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

mais de uma multa por descumprimento parcial das obrigações, a soma dos valores das eventuais multas aplicadas não ultrapassará esse limite.

20.3.2.2 Fica estipulado o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês pro rata die sobre o valor do item inadimplido para os casos de mora (atraso).

20.3.3 Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de:

20.3.3.1 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada.

20.3.3.2 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato para os casos de inexecução total.

20.4 Dentro do mesmo período de referência, para o mesmo item inadimplido, a multa por inexecução total substitui a multa por inexecução parcial e a multa por mora; da mesma forma, a multa por inexecução parcial substitui a multa por mora.

20.5 Os valores devidos pelo SERPRO serão pagos preferencialmente por meio de redução do valor cobrado na fatura do mês seguinte à respectiva aplicação. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, o SERPRO pagará ao CLIENTE por eventual diferença, preferencialmente, por meio de cobrança administrativa.

21 DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709/2018

21.1 As condições relativas à aderência das PARTES à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD estão discriminadas no anexo “Tratamento e Proteção de Dados Pessoais” deste contrato.

21.2 O CLIENTE deve atentar para o que dispõe a LGPD, com especial destaque para seus princípios, no seu relacionamento com o Titular de Dados Pessoais, inclusive dando-lhe conhecimento sobre a FINALIDADE do uso destas informações pessoais, evitando assim a suspensão contratual do presente contrato.

22 DA LEI ANTICORRUPÇÃO

22.1 As PARTES se comprometem a observar os preceitos legais do ordenamento jurídico brasileiro relacionados ao combate à corrupção, em especial o Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, a Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO, o Programa Corporativo de Integridade do SERPRO, a Lei nº 12.846/2013 e o seu Decreto nº 11.129/2022 e, no que forem aplicáveis, os tratados internacionais ratificados e promulgados no Decreto nº 3.678/2000, Decreto nº 4.410/2002 e o Decreto nº 5.687/2006.

22.2 O SERPRO (i) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que estão autorizadas a atuar em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013; (ii) se obriga a tomar todas as providências para fazer com que os seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei nº 12.846/2013; (iii) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente do Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO,

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

da Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO e do Programa Corporativo de Integridade do SERPRO.

22.2.1 O SERPRO, no desempenho das atividades objeto deste CONTRATO, se compromete perante a CLIENTE a não praticar os atos descritos no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

22.2.2 O descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do SERPRO poderá ensejar a instauração de apuração de responsabilidade de seus agentes com a aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação judicial, nos termos do art. 18, da Lei nº 12.846/2013.

22.2.3 O SERPRO se compromete a conduzir os seus negócios e práticas comerciais de forma ética e íntegra, em conformidade com os preceitos legais vigentes no país.

23 DA MATRIZ DE RISCOS

23.1 Em observância ao disposto no inciso XXVII do art. 6º da Lei nº 14.133/2021, as PARTES, declaram que a presente contratação não apresenta eventos supervenientes impactantes no equilíbrio econômico-financeiro que justifiquem ou fundamentem a elaboração de Matriz de Riscos para o contrato.

24 DOS CASOS OMISSOS

24.1 Os casos omissos serão decididos pelas PARTES, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, normas e princípios gerais dos contratos.

25 DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

25.1 Aplicam-se às PARTES as regras para solução de controvérsias de natureza jurídica destinadas à Administração Pública, em especial quanto à submissão dessas, em sede administrativa, à Câmara de Mediação e Conciliação competente.

26 DO FORO

26.1 É eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

27 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

27.1 As PARTES reconhecem que a contratação por meios eletrônicos, tecnológicos e digitais é válida, exequível e plenamente eficaz, ainda que estabelecida com assinatura eletrônica, digital ou certificação fora dos padrões ICP-Brasil, conforme MP nº 2.200-2 de 2001 ou outra legislação de âmbito federal que venha a substituí-la.

27.2 Considera-se que a celebração do presente contrato ocorreu na data da sua última assinatura ou do seu último aceite.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

28 DA PUBLICAÇÃO

28.1 Caberá ao CLIENTE providenciar às suas expensas, a publicação resumida deste instrumento e dos respectivos aditamentos de que trata o art. 174 e o §2º do art. 175 da Lei n. 14.133/2021.

Ajustadas as condições estabelecidas, as PARTES assinam abaixo consolidando os termos deste contrato.

Brasília/DF, 2025



CARLOS HENRIQUE RODRIGUES ALEXANDRIA
Gerente de Departamento
SERPRO



THIAGO DELMONTE DE BAERE
Superintendente de Relacionamento com Clientes
SERPRO



FÁBIO JOSÉ BITTENCOURT ARAÚJO
CLIENTE



AMINE MAFRA CHUKR CONRADO
CLIENTE (Opcional)



Testemunha
Nome: WALTER DA SILVA SANTOS
CPF: 029.723.184-71

Testemunha
Nome: <Duplo clique para preencher>
CPF: <Duplo clique para preencher>

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ANEXO – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Parecer jurídico de aprovação da Minuta: 0844/2023

1 DEFINIÇÕES BÁSICAS

1.1 Partes: Todas as Pessoas Jurídicas diretamente envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.

1.2 Cliente: Pessoa Jurídica e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.

1.3 Loja SERPRO: Website de venda dos produtos e serviços SERPRO, acessível pelo endereço eletrônico: https://loja.serpro.gov.br.

1.4 Central de Ajuda: Website de informações e suporte pós-venda, acessível pelo endereço: https://centraldeajuda.serpro.gov.br.

1.5 Área do Cliente: Canal eletrônico disponibilizado ao cliente por meio de login e senha, com acesso a informações restritas relativas ao contrato e questões financeiras, através do endereço: https://cliente.serpro.gov.br.

1.6 TAM (do inglês, Technical Account Manager, ou Gestor Técnico de Contas): Pessoa ou grupo especialista que auxilia a gestão do CLIENTE sobre os serviços em nuvem - pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CLIENTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.

1.7 DevOps: “Por definição, DevOps descreve um processo de desenvolvimento de software e uma mudança de cultura organizacional que acelera a entrega de software de alta qualidade, automatizando e integrando os esforços das equipes de desenvolvimento e operações de TI - dois grupos que tradicionalmente atuavam separadamente ou em silos”. Adaptado de:

https://www.ibm.com/cloud/learn/devops-a-complete-guide

1.8 Cloud Computing: Modelo de computação em que os recursos (redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços) são disponibilizados como serviços usando tecnologias de Internet. A cobrança dos serviços preferencialmente é feita com base no efetivo consumo dos recursos e possuem características de flexibilidade e elasticidade em tempo real.

1.9 Corretor de nuvem (Cloud Broker): É uma entidade que gerencia o uso, desempenho e entrega de serviços em nuvem e também negocia relacionamentos entre provedores e consumidores em nuvem.

1.10 Projeto: É a unidade de agrupamento/alocação para atendimento às demandas do CLIENTE, considerado cada sistema/aplicação ou um conjunto integrado de recursos de uma arquitetura técnica, que compõe uma única solução ou empreendimento, delimitando o escopo de atuação. Um projeto serve como unidade de gerenciamento/gestão e pode ser um ambiente inteiro, uma aplicação ou um conjunto de aplicações. O CLIENTE define o escopo do projeto dentro de seu contexto.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.11 Evento Crítico: Mudanças de alta complexidade realizadas em ambientes de TIC, tais como eventos de migração de workloads, implantação de novos projetos, atualização tecnológica ou mudanças de infraestrutura de ambientes em nuvem.

1.12 MVP: Produto mínimo viável (em inglês, Minimum Viable Product – MVP) é a versão mais simples de um produto que pode ser disponibilizada para a validação de um pequeno conjunto de hipóteses sobre um negócio. (Caroli, Paulo. Direto ao ponto. 1.ed. 2015. São Paulo: Casa do código, 2015).

1.13 Sprint: Intervalo de tempo, não superior a um mês, no qual uma entrega planejada é realizada. Adaptado de:

https://www.scrum.org/resources/what-is-a-sprint-in-scrum

1.14 Backlog: Lista das tarefas necessárias que precisam ser feitas para a entrega.

1.15 Workload: “No contexto de uma adoção de nuvem, uma workload é uma coleção de ativos de TI (servidores, VMs, aplicativos, dados ou dispositivos) que, coletivamente, dá suporte a um ou mais processos definidos. As workloads também podem depender de outros ativos compartilhados ou plataformas maiores, no entanto, uma workload deve ter limites definidos em relação aos ativos dependentes e aos processos que dependem dela. Muitas vezes, as workloads podem ser visualizadas monitorando o tráfego de rede entre os ativos de TI.”. Adaptado de:

https://docs.microsoft.com/en-us/azure/cloud-adoption-framework/plan/workloads

2 DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

2.1 SERPRO Multicloud é um conjunto organizado de serviços profissionais relacionados entre si e especializados em cloud, pensados para facilitar a jornada e o sucesso da transformação digital do Estado brasileiro, permitindo que o gestor público de TI faça escolhas inteligentes e tecnicamente embasadas, possibilitando a rápida e segura adoção das tecnologias de cloud.

2.2 A solução disponibiliza, através de pacotes de serviços que podem ser contratados de forma opcional, especialistas de alto nível em cloud e com expertise em negócios de governo, desde a avaliação de maturidade, passando pelo aconselhamento na seleção dos projetos, no comparativo para escolha do provedor mais adequado e amparo legal para justificativa de contratação, além da elaboração da arquitetura de soluções, do planejamento e execução da migração ou implantação de workloads na nuvem, da sustentação de aplicações e até da avaliação sistemática para otimização de ambiente e gestão econômica, com foco no sucesso do resultado esperado.

2.3 A oferta integrada de serviços possibilita ao CLIENTE acelerar a expansão dos serviços com níveis elevados de qualidade, segurança, confiabilidade, flexibilidade e a custos otimizados.

2.4 Através do SERPRO Multicloud, o CLIENTE terá acesso ao acervo de softwares disponibilizados pelos provedores em suas lojas de Marketplace, podendo pesquisar, gerenciar e instanciar produtos de softwares que se integram e complementam o ambiente de nuvem do provedor.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.5 Ao realizar a contratação do serviço, o gestor público terá acesso - por demanda e independente da localização - ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis e de alta performance disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem do provedor SERPRO, através de portal web. O portal web se trata da console dos provedores, disponível via web, 24 horas por dia, 7 dias por semana, que possibilita a seleção de recursos e ofertas dos provedores parceiros.

2.6 Por meio deste contrato, o gestor público tem a liberdade de escolha dentre os melhores recursos de cada provedor e continua sendo o gestor da solução, podendo delegar algumas atividades ao SERPRO, por meio da contratação dos serviços opcionais deste contrato.

3 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 O atendimento às demandas do CLIENTE será feito por projeto.

3.2 A solução SERPRO Multicloud contempla os seguintes serviços profissionais:

3.2.1 Cloud Services Brokerage

3.2.1.1 Serviço profissional de corretagem de serviços em nuvem e de disponibilização e operação da plataforma multinuvem, visando gerenciar o uso, o desempenho e a entrega, assim como os relacionamentos entre provedores e consumidores destes serviços (em nuvem).

3.2.1.2 O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados nem pela disponibilidade da aplicação hospedada em quaisquer nuvens dos parceiros do SERPRO Multicloud.

3.2.1.3 O que faz?

3.2.1.3.1 Um corretor para serviços na nuvem que possui visão sistêmica em TI, domina as funcionalidades e características dos provedores parceiros, orienta sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem, ajuda o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem e provedores mais adequados para cada projeto, facilita o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço fiscal e tributário entre os provedores parceiros e as organizações públicas ao longo da jornada da cloud e gerencia o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

3.2.1.3.2 O SERPRO oferece também, como serviço adicional (com item faturável específico), uma conexão física dedicada com cada provedor parceiro habilitado, com túnel criptografado para a transferência de dados. Essa conexão pode ser ativada para os clientes das soluções da Rede SERPRO e toda a gestão operacional e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

3.2.1.3.3 Quando identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o CLIENTE poderá receber recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, podendo, opcionalmente, solicitar ajuda na implementação através de demanda solicitando o serviço consultivo

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Cloud Generic Professional Services. No plano avançado do Cloud Services Management, o CLIENTE dispõe de um serviço completo de gestão de contas.

3.2.1.4 Como funciona?

3.2.1.4.1 O CLIENTE terá acesso, por demanda e independente da localização, ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem on premises (provedor SERPRO).

3.2.1.4.2 O CLIENTE escolhe o provedor mais adequado para atender suas necessidades e realiza então o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação sobre os quais pode instalar e executar softwares em geral. O serviço de corretagem pode ser solicitado a qualquer tempo. Entretanto, para realizar qualquer mudança no ambiente, é necessário ter uma arquitetura de solução e planejar a mudança. No caso de não dispor de uma arquitetura de solução, poderá abrir demanda para esse serviço (Cloud Architecture Design). As mudanças de ambiente poderão ser tratadas demandando o serviço Cloud Migration Management.

3.2.1.4.3 Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. O acompanhamento do uso de recursos poderá ser feito pelo portal web (console do provedor), e, de acordo com as funcionalidades do portal de cada provedor, o consumo pode ser configurado para o limite de volume estimado em contrato. Alertas automáticos podem ser enviados para acompanhamento de possível extrapolação. A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO mediante a demanda dos serviços opcionais, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas, gerenciamento de custos e opções sobre uma eventual migração para a nuvem e sobre a privacidade e segurança dos dados da sociedade.

3.2.1.4.4 Para novas aplicações, o ideal é que o time DevOps, por meio da contratação do serviço Cloud Engineering and Automation, participe desde o início do projeto, a fim de garantir o uso otimizado dos recursos computacionais. Esse serviço também exige a abertura de demanda específica por parte do CLIENTE.

3.2.1.5 Entregas do Cloud Services Brokerage:

3.2.1.5.1 Catálogo de ofertas de serviços em nuvem:

3.2.1.5.1.1 O CLIENTE terá acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros.

3.2.1.5.2 Recomendações para otimização de consumo

3.2.1.5.2.1 Sempre que identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o cliente poderá receber do SERPRO recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, enviadas pela equipe de Gestão Técnica de Contas (equipe TAM – Technical Account Management). Com a contratação do Multicloud, os clientes receberão apoio e orientação dessa equipe, que, por meio de análises de consumo e

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

otimização, pode propor melhorias, recomendações de melhor utilização do ambiente, oferecer insights de tendências, além de fornecer outras informações que auxiliem o cliente a maximizar a eficiência financeira do ambiente.

3.2.1.5.3 Corretagem customizada

3.2.1.5.3.1 Orçamentação técnica e análises comparativas podem ser solicitadas a qualquer momento pelo cliente durante a vigência do contrato.

3.2.1.5.4 Suporte de atendimento unificado

3.2.1.5.4.1 Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. Todo atendimento de suporte será realizado em língua portuguesa.

3.2.1.5.5 Gestão Técnica de Contas (Equipe TAM)

3.2.1.5.5.1 O serviço de gestão técnica de contas é um atendimento especializado que auxilia o cliente fornecendo orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis, a fim de auxiliar o cliente no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO. Seu objetivo é facilitar a gestão contratual pelo cliente por meio do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de orçamento e monitoramento de consumo.

3.2.1.5.6 Conectividade

3.2.1.5.6.1 O acesso aos serviços em nuvem poderá ser feito via internet ou por conexão física dedicada (SERPRO Cloud Connect), com túnel criptografado para tráfego de dados. Esta última oferta possui item faturável específico e é exclusiva para clientes contratantes de serviços adicionais da Rede SERPRO especificados em estudo de viabilidade e avaliação técnica.

3.2.1.5.7 Marketplace

3.2.1.5.7.1 O marketplace é uma loja online de operação e curadoria mantida pelo provedor de nuvem, que disponibiliza acesso a um amplo acervo digital de soluções, que se integram ou complementam os serviços de nuvem do provedor.

3.2.1.5.7.2 No marketplace, o CLIENTE poderá encontrar, implantar e gerenciar diversas soluções em seu ambiente de nuvem. Na página de cada solução disponível no marketplace do provedor, o CLIENTE poderá obter informações sobre o descritivo do produto de software, o modelo de suporte e as condições de uso definidas pelo fabricante.

3.2.1.5.7.3 No contexto do Cloud Service Brokerage, o SERPRO disponibiliza ao CLIENTE a plataforma para acesso ao marketplace dos provedores e realiza a intermediação financeira de cobrança e de pagamento ao provedor pelo uso das soluções obtidas na loja online. O Serpro, inclusive, está apto para apoiar as negociações com o fornecedor para disponibilização de uma oferta mais competitiva. E quando houver esse interesse por parte do CLIENTE, ele deve abrir uma solicitação ao SERPRO para solicitar esse apoio.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.1.5.7.3.1 Observação: o SERPRO não oferece nenhum tipo de garantia sobre os produtos obtidos nos marketplaces dos provedores. Dessa forma, cabe ao CLIENTE a total responsabilidade sobre esses itens adquiridos na loja online, assim como sobre os riscos oriundos da utilização do que for contratado e possíveis impactos sobre o ambiente produtivo.

3.2.1.5.7.4 Caberá ao CLIENTE:

3.2.1.5.7.4.1 Analisar o descritivo do produto de software, os termos de uso e o modelo de suporte disponibilizado pelo fabricante.

3.2.1.5.7.4.2 Solicitar ao SERPRO o orçamento para uso do produto de software.

3.2.1.5.7.4.3 Responsabilizar-se pelo produto ou serviço contratado via marketplace, inclusive encarregando-se de contactar o fornecedor responsável pelo produto ou serviço adquirido caso este venha a apresentar problemas.

3.2.1.5.7.4.4 Responsabilizar-se pelos custos adicionais gerados em nível de infraestrutura assim como pelo uso das licenças.

3.2.2 Cloud Architecture Design

3.2.2.1 Serviço profissional que visa planejar e desenhar arquiteturas para soluções em nuvem, observando fatores como resiliência, agilidade e segurança, com adoção das melhores práticas de TI, baseadas nos serviços e tecnologias disponíveis no portfólio SERPRO Multicloud e de acordo com os objetivos definidos para cada projeto do CLIENTE.

3.2.2.2 O que faz?

3.2.2.2.1 O Cloud Architecture Design define, em conjunto com o CLIENTE, a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas, baseando-se em técnica, preço e característica de cada provedor de serviço em nuvem. Também ajuda os clientes a identificar e usar, nas soluções em nuvem dos parceiros, o conjunto de componentes mais indicados. No tocante às necessidades técnicas, apoia o CLIENTE com serviços especializados no planejamento da solução de seus projetos em nuvem. O Serviço tem como principais características:

3.2.2.2.1.1 Identificar as interações entre soluções distintas;

3.2.2.2.1.2 Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

3.2.2.2.1.3 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do CLIENTE;

3.2.2.2.1.4 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

3.2.2.2.1.5 Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

3.2.2.2.1.6 Mensurar os custos da arquitetura proposta.

3.2.2.3 Como funciona?

3.2.2.3.1 Antes de planejar a arquitetura dos serviços em nuvem, identifica-se junto ao CLIENTE quais as suas necessidades, quer seja migração de ambientes

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

existentes, criação de ambientes para uma nova necessidade de negócio ou mudanças em ambientes na nuvem.

3.2.2.3.2 Uma vez identificadas as necessidades da infraestrutura atual, são elaboradas propostas de solução e orçamento baseadas nos requisitos elencados.

3.2.2.3.3 Será elaborado um relatório exclusivamente baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, custos, entre outros) considerando os requisitos identificados no item 3.2.2.3.1.

3.2.2.3.4 Não haverá indicação de determinado provedor, cabendo ao CLIENTE escolher conforme os critérios apresentados.

3.2.2.4 O que entrega?

3.2.2.4.1 Esse serviço entrega o desenho da arquitetura de solução e os cenários comparativos técnicos entre provedores de serviço em nuvem, para cada projeto. Essa entrega é feita na forma de documentação.

3.2.3 Cloud Migration Management

3.2.3.1 Um serviço profissional que visa realizar a gerência de eventos críticos para se chegar a um ambiente migrado e estabilizado, conforme requisitos estabelecidos. Essa gerência é realizada por equipes qualificadas em tecnologia de cloud, com maturidade em gestão de projetos, governança, sustentação e continuidade de negócio.

3.2.3.2 O que faz?

3.2.3.2.1 O Cloud Migration Management envolve planejar e acompanhar os eventos de migração dos serviços para nuvem, onde: define-se o escopo a ser trabalhado; analisa-se a arquitetura atual; propõe-se uma nova arquitetura ou arquitetura otimizada com as tecnologias envolvidas; mapeia as integrações e interações assim como os níveis de criticidade do negócio e as janelas de disponibilidade. A partir dessas informações, define-se uma estratégia de migração, que deve ser acompanhada por um cronograma de atividades.

3.2.3.3 Como funciona?

3.2.3.3.1 Inicialmente o SERPRO realiza, com apoio do CLIENTE, o planejamento do trabalho, através de análise da documentação arquitetural, identificação dos atores, papéis e responsabilidades, identificação de riscos, impactos e devidos tratamentos junto aos times técnicos. Além disso, estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão por meio de um cronograma de atividades. Este plano deverá ser aprovado pelo CLIENTE, antes de sua execução.

3.2.3.3.2 Após aprovação do planejamento inicial, é realizado o alinhamento entre os agentes sobre seus papéis, responsabilidades e cronograma das atividades. São também definidos pontos de controle periódicos para acompanhamento da execução, visando manter todos os interessados informados do andamento das atividades.

3.2.3.3.3 Uma vez que todas as partes envolvidas estiverem alinhadas quanto ao plano de execução, é feita a orquestração das atividades prévias, correntes e

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

posteriores ao evento, tratando os desvios junto aos times de suporte e fornecedores até a estabilização do serviço.

3.2.3.3.4 Ao final, é realizada junto ao CLIENTE uma validação do cumprimento dos objetivos estabelecidos na etapa planejamento.

3.2.3.4 O que entrega?

3.2.3.4.1 O produto gerado por este serviço contempla o ambiente migrado, implantado ou atualizado em funcionamento, conforme os requisitos da demanda estabelecidos na fase de planejamento. Será também disponibilizado ao CLIENTE um relatório de entrega.

3.2.4 Cloud Engineering and Automation

3.2.4.1 É um serviço profissional prestado por um time multidisciplinar DevSecOps (especialistas em arquitetura, banco de dados, rede, scrum, segurança e sistemas operacionais) para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem para um projeto ágil de desenvolvimento de soluções.

3.2.4.2 O que faz?

3.2.4.2.1 Estrutura um modelo de infraestrutura em nuvem para esteira de entrega DevSecOps;

3.2.4.2.2 Acompanha um ciclo de vida de um projeto ágil com time multidisciplinar do SERPRO (DevSecOps), para organizar e padronizar a esteira de entrega de códigos;

3.2.4.2.3 Planeja o número de sprints e alocação do time (quantidade de semanas);

3.2.4.2.4 Facilita as cerimônias de detalhamento do backlog;

3.2.4.2.5 Orquestra a execução do backlog priorizado;

3.2.4.2.6 Atualiza a Infraestrutura como Código (IaC) no repositório do projeto;

3.2.4.2.7 Organiza a entrega de infraestrutura através de pipeline de integração e entrega contínuas (CI/CD).

3.2.4.3 Como funciona?

3.2.4.3.1 O Cloud Engineering and Automation aloca especialistas de infraestrutura multidisciplinar para:

3.2.4.3.1.1 Analisar a necessidade do cliente;

3.2.4.3.1.2 Definir a melhor solução de infraestrutura que atenda a sua expectativa;

3.2.4.3.1.3 Planejar e priorizar os MVPs, Sprints e Backlogs;

3.2.4.3.1.4 Executar as atividades planejadas;

3.2.4.3.1.5 Entregar a infraestrutura em nuvem e estruturada como código (IaC).

3.2.4.4 O que entrega?

3.2.4.4.1 Este serviço entrega a infraestrutura em nuvem como Código (IaC) no repositório de código fonte do projeto, além do pipeline de entrega de infraestrutura via integração e entrega contínuas (CI/CD).

3.2.5 Cloud Services Management

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.1 Serviço continuado de suporte à infraestrutura de nuvem, provido por equipes técnicas especializadas, que atuam de forma multidisciplinar na sustentação da infraestrutura em nuvem do CLIENTE, buscando sempre uma maior disponibilidade, desempenho e segurança deste ambiente.

3.2.5.2 O que faz?

3.2.5.2.1 O modelo de comercialização do suporte à infraestrutura de nuvem é oferecido sob a forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado), prestados mensalmente enquanto durar o contrato de suporte e a presença da aplicação do CLIENTE em alguma das nuvens do SERPRO Multicloud. Cada plano possui um conjunto de atividades e níveis de serviços específicos associados a ele e a contratação está vinculada à realização de uma atividade chamada projeto de internalização, que consiste em levantamento de necessidades para viabilizar a sustentação do serviço.

3.2.5.2.2 O projeto de internalização é o passo que antecede a implementação da sustentação do ambiente de nuvem do CLIENTE, visa mapear as necessidades do CLIENTE e planejar as atividades de sustentação de forma que sejam implementadas de forma confiável e segura.

3.2.5.2.3 Plano Básico

3.2.5.2.3.1 O plano básico oferece serviços com foco na orquestração de incidentes em regime 24x7, dentro do tempo de reação esperado. É indicado para clientes que já possuem expertise para administrar todo seu ambiente mas que necessitam de uma equipe atenta, em tempo integral, aos incidentes relacionados aos seus serviços e que pode ser acionada via formulário web em caso de alguma indisponibilidade do ambiente. Não se trata da gestão de incidentes fim a fim, mas sim de resposta a eles.

3.2.5.2.3.2 Uma vez registrado algum incidente para os serviços do projeto, o SERPRO acionará a parte terceira indicada pelo CLIENTE para intervir e resolver o incidente. Não será responsabilidade do SERPRO normalizar o ambiente por meio de alguma intervenção, visto que o SERPRO não possui acesso ao ambiente do CLIENTE.

3.2.5.2.3.3 Esse plano básico tem caráter reativo, se limita a reagir ao incidente dentro do tempo esperado, acionar os times de suporte externo e orquestrar o atendimento até a resolução do incidente. Para sua contratação, exigem-se os seguintes pré-requisitos:

3.2.5.2.3.3.1 Serviço implantado na nuvem;

3.2.5.2.3.3.2 Matriz de comunicação das equipes de suporte e desenvolvimento;

3.2.5.2.3.3.3 Time de suporte do CLIENTE disponível e com conhecimento para resolver os incidentes que não puderem ser resolvidos em primeiro nível.

3.2.5.2.4 Plano Intermediário

3.2.5.2.4.1 Serviço de suporte em nível intermediário com foco em garantir a sustentação da infraestrutura de nuvem dentro do tempo de reação acordado. Ao contratar esse plano, o CLIENTE deixa de ser o único gestor do seu ambiente de nuvem, compartilhando parte desse papel com a equipe do SERPRO, de

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

acordo com os processos incluídos no plano de suporte contratado, seguindo especificações acordadas e expectativas das partes interessadas.

3.2.5.2.5 Plano Avançado

3.2.5.2.5.1 Serviço de suporte à infraestrutura em nuvem para projetos críticos que exigem atuação tempestiva e uma ampla gestão do ambiente, contemplando ações preventivas a fim de garantir uma sustentação eficiente e atuação dentro do tempo de reação esperado.

3.2.5.2.5.2 Este plano conta com todos os serviços incluídos no plano intermediário, com níveis de serviço mais arrojados.

3.2.5.2.6 Suporte a Produto de Software do Marketplace

3.2.5.2.6.1 No contexto do Cloud Service Management, dada a imensa variedade de produtos e serviços disponíveis para aquisição pelo cliente nos marketplaces dos provedores – e a diversidade de tecnologias associadas a eles –, fica estabelecido que a contratação de quaisquer dos planos de CSM (básico, intermediário e avançado) não ensejará atuação sobre os itens adquiridos nas lojas online dos provedores, pois o CSM não atua na camada de aplicação e de dados do cliente.

3.2.5.2.6.1.1 Observação: O Cloud Service Management não possui atuação na camada de aplicação ou dados dos produtos de software ou serviços obtidos pelo CLIENTE por meio do Marketplace.

3.2.5.2.6.2 Caberá ao CLIENTE tratar diretamente com o provedor do produto adquirido pelo Markeplace em caso de ocorrência de problema que possa impactar o ambiente produtivo. Caso o CLIENTE tenha contratado o plano intermediário ou avançado do CSM, o SERPRO poderá apoiá-lo durante o processo de correção do problema, deixando claro que esse apoio não implica manutenção do produto ou serviço contratado, visto que não há previsibilidade no CSM de qualquer atuação do SERPRO sobre a tecnologia envolvida. Porém, como já citado no Item 3.2.1.5.7.3., o SERPRO está apto para apoiar o CLIENTE nas negociações com o fornecedor para disponibilização de uma oferta mais competitiva. Quando houver esse interesse por parte do CLIENTE, este deverá abrir solicitação ao SERPRO solicitando esse apoio.

3.2.5.3 Dos serviços e processo oferecidos

A tabela abaixo demonstra as diferenças dos planos para o Cloud Service Management:

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Gestão Técnica de Contas			X
Central de Atendimento			
_____Formulário de Atendimento	X	X	X
_____Catalogação de Scripts(junto ao cliente)	X	X	X
_____Gestão de Banco de Soluções		X	X
_____Linha Vermelha			X

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Resposta a incidentes	1º nível	3º nível/Prov.	3º nível/Prov.
Medição de maturidade de segurança		X	X
Criação de VPN site-to-site	Orientação	X	X
Gestão de Backup		X	X
Gestão de Monitoração		Infra	Serviço
Gestão de Mudança (processo diário, não abrangendo eventos críticos)		X	X
Gerenciamento de problemas		X	X
Suporte Operacional(tempo de atendimento)		48 horas	24 horas
Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem		X	X
Configurar WAF no ambiente de nuvem		X	X
Gerenciamento de níveis de serviço			X
Gestão de Crise			X
Análise de Desempenho			X

*Legenda: “ “=> Não Contempla; “X”=> Contempla; Demais Valores=> Indicam tipo ou restrição temporal.

3.2.5.3.1 Gestão Técnica de Contas

3.2.5.3.1.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.1.2 O serviço de gestão técnica de contas auxilia na gestão dos serviços em nuvem, fornece orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis para auxiliar o cliente no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO, e, se for o caso, fornecer sugestões de otimização do ambiente. Nesse sentido, a equipe TAM pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CLIENTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.

3.2.5.3.2 Central de Atendimento

3.2.5.3.2.1 Formulário de Atendimento

3.2.5.3.2.1.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.1.2 O formulário web será a principal forma para registrar Solicitação de Serviço (SS), incidentes (RI) e solicitar mudanças (RDM). Este formulário será disponibilizado para o CLIENTE contendo opções/categorias alinhadas com o que foi contratado.

3.2.5.3.2.2 Catalogação de Scripts (junto ao cliente)

3.2.5.3.2.2.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.2.2 Trata-se de um catálogo de scripts que ficarão disponíveis para o time de suporte em primeiro nível, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no projeto de internalização do serviço.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.3 Gestão de Banco de Soluções

3.2.5.3.2.3.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.3.2 Trata-se de um banco de soluções que estará disponível para a equipe de suporte em primeiro nível utilizar, a fim reduzir o tempo para resolver um problema, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no Projeto de Internalização da sustentação do ambiente.

3.2.5.3.2.4 Linha vermelha

3.2.5.3.2.4.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.4.2 Trata-se de um canal direto com Centro de Operações para reportar incidentes que estejam impactando o negócio do CLIENTE (indisponibilidade).

3.2.5.3.2.5 Resposta a incidentes

3.2.5.3.2.5.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.5.2 Trata-se basicamente de reação a incidentes dentro do tempo esperado e, dependendo do plano contratado, pode ser limitado apenas à reação ao incidente dentro do tempo esperado, com acionamento dos times de suporte externo e orquestração do atendimento até a resolução do problema (plano básico), ou execução do processo de gestão de incidentes de forma completa, incluindo integração com outros processos como gestão de problemas, gestão de monitoração, análise de desempenho etc. (planos intermediário e avançado).

3.2.5.3.2.6 Medição de maturidade de segurança

3.2.5.3.2.6.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.6.2 A solução de Medição de Maturidade de infraestrutura de Segurança, também conhecida como Breach and Attack Simulation (BAS), é capaz de testar os controles de segurança de determinado serviço ou ambiente. A solução usa um conjunto de cenários de ataque complexos que tentam contornar os sistemas de controle de segurança para conseguir um acesso específico. Se esse acesso puder ser alcançado, a plataforma BAS descobre a falha no controle que precisa ser corrigida.

3.2.5.3.2.6.3 É um serviço de prevenção a ameaças, que testa as camadas existentes de segurança no ambiente, sejam elas, Firewalls, IPSs, Filtro de Conteúdo, WAF ou quaisquer outras existentes. A avaliação de maturidade infraestrutura de segurança traz resultados com uma visão em pontuação do quão seguro está o serviço/ambiente

3.2.5.3.2.6.4 Este serviço é realizado após a internalização do projeto e sua pontuação é entregue ao gestor de negócio, com as evidências e sugestões de correção.

3.2.5.3.2.6.5 O Serviço será executado 2 vezes por contrato, sendo a primeira após a disponibilização do ambiente e a segunda por demanda do CLIENTE.

3.2.5.3.2.6.6 Outras unidades de testes do tipo BAS podem ser adquiridas separadamente por horas de consultoria, sendo necessárias 10 horas de consultoria para cada teste.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.7 Gestão de backup

3.2.5.3.2.7.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.7.2 Este serviço contempla a gestão e operacionalização dos backups dos serviços hospedados na nuvem, conforme política de backup negociada entre as partes.

3.2.5.3.2.8 Criação de VPN site-to-site

3.2.5.3.2.8.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.8.2 A VPN site-to-site compreende uma rede virtual privada que permite a comunicação entre dois pontos através de conexões criptografadas utilizando uma rede pública, nesse caso, a internet. Trata-se de um modelo único de acesso, sem distinção por largura de banda ou região.

3.2.5.3.2.8.3 Para o plano básico o serviço prestado é um suporte assistido para que o CLIENTE estabeleça a VPN entre a nuvem e o seu ambiente. O plano prevê 2 VPNs, sendo que obrigatoriamente as duas serão utilizadas para o túnel entre nuvem e CLIENTE, funcionando de forma redundante.

3.2.5.3.2.8.4 Para os planos intermediário e avançado, 2 VPNs serão destinadas ao fechamento do túnel entre nuvem e CLIENTE, no entanto, o SERPRO é responsável pelas configurações da VPN no ambiente de nuvem, enquanto o CLIENTE fará a configuração no seu ambiente podendo contar com suporte assistido do SERPRO, se necessário.

3.2.5.3.2.8.5 A criação de qualquer VPN do tipo site-to-site exige que o cliente tenha um equipamento capaz de estabelecer túneis criptografados com o SERPRO.

3.2.5.3.2.9 Gestão de Monitoração

3.2.5.3.2.9.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.9.2 Trata-se da definição e manutenção da monitoração dos projetos para garantir uma atuação tempestiva a fim de proporcionar uma maior disponibilidade dos projetos do CLIENTE.

3.2.5.3.2.9.3 No plano intermediário a monitoração está focada na infraestrutura e na disponibilidade geral dos recursos/serviços.

3.2.5.3.2.9.4 No plano avançado o desempenho/performance dos projetos do cliente são é monitorados de forma detalhada para identificar pontos de melhoria e evitar problemas.

3.2.5.3.2.10 Gestão de Mudanças

3.2.5.3.2.10.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.10.2 A gestão de mudanças garante, por meio de procedimentos padronizados, planejamento e acompanhamento, que todas as alterações na infraestrutura de TI sejam realizadas de forma eficiente e com o menor impacto possível aos serviços hospedados no ambiente do CLIENTE. Esse serviço possui as seguintes etapas:

3.2.5.3.2.10.2.1 Análise da mudança e seus impactos junto aos times técnicos. Caso haja algum impacto, busca aprovação da mudança junto aos gestores dos

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

serviços impactados. Caso não haja impacto, mantém os interessados informados sobre as mudanças que serão executadas, por meio de uma comunicação efetiva;

3.2.5.3.2.10.2.2 Planejamento e orquestração das atividades prévias, correntes e posteriores à mudança, com o objetivo de garantir que haja o mínimo impacto ao serviço;

3.2.5.3.2.10.2.3 Acompanhamento dos testes e validação junto ao contratante.

3.2.5.3.2.11 Gerenciamento de problemas

3.2.5.3.2.11.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.11.2 A gestão de problemas visa reduzir a probabilidade e o impacto de falhas recorrentes pela identificação e solução das causas de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

3.2.5.3.2.11.3 A investigação do problema pode ser solicitada pelo CLIENTE ou por equipe do SERPRO através de processo de resolução de incidentes e análise de desempenho.

3.2.5.3.2.11.4 Uma vez identificada a recorrência de um incidente, o problema é investigado e, se necessário, será aberto um Registro de Problema (RDP) para identificação, documentação e solução das causas, de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

3.2.5.3.2.12 Suporte operacional (tempo de atendimento)

3.2.5.3.2.12.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.12.2 Visa atender solicitações de serviços relacionadas à infraestrutura em nuvem do CLIENTE, principalmente aqueles relacionados a criação ou configuração de recursos computacionais na nuvem, orientações gerais, entre outros pedidos.

3.2.5.3.2.13 Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem

3.2.5.3.2.13.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.13.2 O serviço consiste em criação de regras de acesso diretamente no ambiente de nuvem do CLIENTE, muito parecido com a configuração de um Firewall tradicional, o que acaba sendo uma boa opção para administradores de redes, permitindo acesso aos recursos computacionais via rede da nuvem por parte da internet ou rede on premises do cliente.

3.2.5.3.2.14 Configurar WAF no ambiente de nuvem

3.2.5.3.2.14.1 Previsto para planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.14.2 O Web Application Firewall protege as aplicações web com filtragem e monitoração do tráfego web entre a aplicação e a internet, sendo uma defesa de protocolo da camada 7.

3.2.5.3.2.14.3 Este serviço consiste na definição de uso de componentes WAF conforme a especificação realizada na internalização do projeto. Consiste também na operação destes componentes conforme a política de segurança definida para o ambiente.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.15 Gerenciamento de níveis de Serviços

3.2.5.3.2.15.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.15.2 Realiza a aferição do nível de serviço contratado, a elaboração e publicação de relatórios de níveis de serviço e identificação de oportunidades de melhoria na entrega de serviços.

3.2.5.3.2.15.3 Gestão de crise

3.2.5.3.2.15.3.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.15.3.2 O processo de gestão de crise visa solucionar problemas que não puderam ser resolvidos por meio do processo de incidente ou do processo de gestão de problemas.

3.2.5.3.2.15.3.3 Envolve gerenciamento de crises relacionadas a indisponibilidade com time técnico altamente especializado ou orquestração de fornecedores a fim de solucionar um problema na aplicação do CLIENTE (exemplo: equipe de desenvolvimento contratada pelo CLIENTE).

3.2.5.3.2.15.3.4 Uma sala de crise poderá ser instaurada, a critério do SERPRO, quando um incidente de alta prioridade (com impacto no negócio) não for resolvido em até 3 horas e as equipes não tiverem um plano de ação em andamento.

3.2.5.3.2.16 Análise de desempenho

3.2.5.3.2.16.1 Análise Crítica de Desempenho (ACD) é um processo realizado periodicamente com o objetivo de promover a melhoria do desempenho dos serviços e dos processos, baseando-se em uma gestão de desempenho por indicadores.

3.2.5.3.2.16.2 Neste processo são analisadas as principais ocorrências, bem como os desvios identificados no período e as respectivas ações para a correção dos mesmos. São realizados os acompanhamentos das ações em andamento a fim de promover o ciclo de melhoria contínua dos processos e serviços envolvidos.

3.2.5.4 Como funciona?

3.2.5.4.1 A ativação do Cloud Service Management, conforme decisão do CLIENTE, pode ocorrer em seguida à assinatura deste contrato ou em momento posterior dentro da vigência do mesmo, sendo necessário a formalização de uma ordem de serviço identificando o projeto para o qual o CLIENTE está ativando o serviço.

3.2.5.4.2 O SERPRO definirá com o apoio do CLIENTE o que é um projeto. Um projeto se refere a um sistema/aplicação ou ainda aos seus diversos ambientes (produção, desenvolvimento, validação, etc.), terá uma arquitetura associada a ele, e o desenho da arquitetura é que delimitará o escopo do projeto do CLIENTE.

3.2.5.4.3 Após a conclusão da internalização do projeto, o SERPRO assume a responsabilidade pela sustentação, conforme o plano contratado (básico, intermediário e avançado).

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.6 Cloud Generic Professional Services

3.2.6.1 Serviços profissionais diversos para avaliação técnica, execução de procedimentos ou outras atividades correlatas ao SERPRO Multicloud não especificados nos demais serviços.

3.2.6.2 O atendimento às demandas estará condicionado à uma análise de viabilidade prévia pelo SERPRO.

3.2.6.3 O SERPRO se reserva ao direito de recusar demandas para o Cloud Generic Professional Services que não sejam compatíveis com os serviços contratados.

3.2.6.4 Disponibilização

3.2.6.4.1 Será feita a avaliação das necessidades do CLIENTE e proposta a solução dentro de um prazo adequado ao escopo definido, conforme negociação entre as partes.

3.2.6.5 O que faz?

3.2.6.5.1 O serviço consiste no levantamento da necessidade do CLIENTE, da definição do escopo e esforço de trabalho e da entrega esperada pelo CLIENTE.

3.2.6.5.2 Caso o planejamento seja aprovado, inclui também a execução do trabalho definido.

3.2.6.6 O que entrega?

3.2.6.6.1 A entrega deste serviço será acordada entre as partes no momento da avaliação inicial e proposta de solução.

3.2.7 Cloud Connect

3.2.7.1 Serviço de conectividade somente disponibilizado a partir da contratação da Plataforma Multinuvem (CSB), em item de faturamento específico (Cloud Connect), e sua ativação irá gerar custos adicionais na console, apurados em CSB, e possibilitará maior celeridade, desempenho, disponibilidade e segurança no tráfego de dados e informações entre o SERPRO e a nuvem pública, através da Rede SERPRO.

3.2.7.2 O que faz?

3.2.7.2.1 A conectividade do Cloud Connect está estruturada através de circuito com dupla abordagem (através de fibra óptica) entre o SERPRO até o ambiente de hospedagem dos parceiros de nuvem, garantindo transmissão dedicada e simétrica de dados. Toda a gestão operacional, de configuração, monitoração e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

3.2.7.3 Como funciona?

3.2.7.3.1 Como requisito para a contratação e utilização do Cloud Connect, é necessário que o cliente possua workload em nuvem e seja contratante de uma das soluções de conectividade da Rede SERPRO (Administração de Rede de Longa Distância ou Infovia-BSA). Pode também ser utilizado um link de chegada ao SERPRO através de uma operadora de telefonia ou por meio do PTT.br. Neste caso, o SERPRO não tem gestão sobre esse circuito de última milha oferecido pela operadora, responsabilizando-se pela infraestrutura central de comunicação para acesso ao ambiente de nuvem. A disponibilidade das

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

opções de conectividade sempre exigirá análise prévia de viabilidade técnica pelas equipes do SERPRO.

3.2.7.3.2 O SERPRO definirá, com o apoio do CLIENTE e de acordo com o tamanho do seu workload, a velocidade adequada que deverá ser disponibilizada para o Cloud Connect.

3.2.7.3.3 O CLIENTE poderá eventualmente solicitar a ativação do serviço de Cloud Connect. Uma vez feita a solicitação para ativação, o prazo para concluí-la é de 45 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a ativação seja concluída, não haverá nenhum tipo de cobrança referente ao Cloud Connect. Após ativação, será iniciada a cobrança pelo serviço prestado e de acordo com a velocidade contratada.

3.2.7.3.4 O CLIENTE poderá solicitar a desativação do serviço de Cloud Connect a qualquer momento. Uma vez feita a solicitação para desativação, o prazo para concluí-la é de 8 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a desativação seja concluída, o serviço continuará sendo prestado e cobrado de acordo com as regras estabelecidas nesse instrumento.

3.2.7.4 Entregas:

3.2.7.4.1 Análise técnica por parte das equipes do SERPRO, previamente à contratação deste serviço, a fim de mapear as necessidades do CLIENTE e verificar a viabilidade de se implantar a conexão desejada.

3.2.7.4.2 A estimativa de prazo para realização dessa análise é de 5 dias úteis.

3.2.7.5 Conexão implantada

3.2.7.5.1.1 De acordo com a velocidade definida pelo cliente e viabilidade pela análise técnica realizada pela equipe do SERPRO.

4 DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:

4.1 O SERPRO somente realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, não se responsabilizando pela definição, cópia, transferência, modificação de dados ou implementação de políticas de avaliação de impacto das operações de tratamento e proteção de dados pessoais tampouco pela da aplicação hospedada em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.

4.2 A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO, solicitando demanda de serviços opcionais, mediante acionamento na Central de Serviços do SERPRO o, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas de dados pessoais coletados, armazenados, tratados, usados e eliminados.

4.3 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Brokerage

4.3.1 SERPRO:

4.3.1.1 Disponibilizar um corretor com visão sistêmica em TI;

4.3.1.2 Fornecer material de capacitação na ferramenta;

4.3.1.3 Emitir relatório de prestação de contas do serviço contratado;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.3.1.4 Fornecer acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros;

4.3.1.5 Orientar sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem;

4.3.1.6 Ajudar o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem;

4.3.1.7 Facilitar o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço entre os provedores parceiros e as organizações públicas;

4.3.1.8 Gerenciar o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

4.3.2 CLIENTE:

4.3.2.1 Realizar a gestão técnica e financeira de todos os ambientes nos múltiplos provedores de nuvem;

4.3.2.2 Realizar o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação.

4.4 Obrigações específicas para o serviço Cloud Architecture Design

4.4.1 SERPRO:

4.4.1.1 Definir a arquitetura da solução através de escolhas de acordo com as necessidades de negócio identificadas;

4.4.1.2 Ajudar os clientes a identificar e usar o conjunto de componentes mais indicados;

4.4.1.3 Identificar as interações entre soluções distintas;

4.4.1.4 Disponibilizar um gerente de contas (pessoa ou equipe) responsável por gerenciar o valor máximo dos serviços em nuvem;

4.4.1.5 Aplicar questionário para levantamento de infraestrutura e volumetria;

4.4.1.6 Emitir relatório baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, entrega de IMR, custos, entre outros) para avaliação do cliente;

4.4.1.7 Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

4.4.1.8 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do cliente;

4.4.1.9 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

4.4.1.10 Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

4.4.1.11 Mensurar os custos da arquitetura proposta;

4.4.1.12 Apontar e justificar alternativas aos componentes nativos dos parceiros, quando estes tiverem limitações;

4.4.1.13 Garantir continuidade de negócio com redução de risco (diminuição da incerteza).

4.4.2 CLIENTE:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.4.2.1 Definir (tomada de decisão) a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas;

4.4.2.2 Analisar relatório emitido pelo SERPRO com critérios técnicos;

4.4.2.3 Contratar o Cloud Service Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.5 Obrigações específicas para o serviço Cloud Migration Management

4.5.1 SERPRO:

4.5.1.1 Realizar a gerência de eventos críticos (estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão do evento);

4.5.1.2 Analisar a documentação de arquitetura;

4.5.1.3 Identificar riscos, impactos e os devidos tratamentos junto aos times técnicos;

4.5.1.4 Identificar qual melhor estratégia de migração;

4.5.1.5 Acompanhar execução e tratar desvios.

4.5.2 CLIENTE:

4.5.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.5.2.2 Enviar ao SERPRO a estratégia de migração para a cloud e a respectiva arquitetura de solução.

4.6 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Management

4.6.1 SERPRO:

4.6.1.1 Suportar a infraestrutura dos projetos de nuvem requisitados conforme plano de serviço demandado.

4.6.2 CLIENTE:

4.6.2.1 Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.7 Obrigações específicas para o serviço Cloud Engineering and Automation

4.7.1 SERPRO:

4.7.1.1 Disponibilizar time multidisciplinar DevSecOps para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem.

4.7.2 CLIENTE:

4.7.2.1 Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.8 Obrigações específicas para o serviço Cloud Generic Professional Services

4.8.1 SERPRO:

4.8.1.1 Disponibilizar consultoria realizada por profissionais especializados em tecnologias de nuvem;

4.8.1.2 Analisar a necessidade do cliente;

4.8.1.3 Estimar o esforço para execução do serviço;

4.8.1.4 Estabelecer o plano de trabalho;

4.8.1.5 Executar o plano de trabalho;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.8.1.6 Tratar riscos/desvios;

4.8.1.7 Propor solução.

4.8.2 CLIENTE:

4.8.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.8.2.2 Realizar validação do plano de trabalho.

5 ADEQUAÇÃO AO NORMATIVO DE SEGURANÇA EM NUVEM

5.1 Em prol do atendimento às disposições da Instrução Normativa GSI/PR 5/2021, o SERPRO declara:

5.1.1 Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, manter confidencialidade que impeça o provedor de serviço de nuvem de usar, transferir e liberar dados, sistemas, processos e informações do órgão ou da entidade para empresas nacionais, transnacionais, estrangeiras, países e governos estrangeiros.

5.1.2 Em linha com as cláusulas DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES e DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL, garantir a exclusividade de direitos, por parte do órgão ou da entidade, sobre todas as informações tratadas durante o período contratado, incluídas eventuais cópias disponíveis, tais como backups de segurança.

5.1.3 Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, não fazer uso de informações do órgão ou da entidade pelo provedor de serviço de nuvem para propaganda, otimização de mecanismos de inteligência artificial ou qualquer uso secundário não-autorizado.

5.1.4 Buscar conformidade da política de segurança da informação do provedor de serviço de nuvem com a legislação brasileira.

5.1.5 Disponibilizar, limitado ao prazo definido pelo provedor elegível, a devolução integral dos dados, informações e sistemas sob custódia do provedor de serviço de nuvem aos órgãos ou às entidades contratantes ao término do contrato.

5.1.6 Eliminar, por meio do provedor de serviço de nuvem, ao término do contrato, qualquer dado, informação ou sistema do órgão ou entidade sob sua custódia, observada a legislação que trata da obrigatoriedade de retenção de dados.

5.1.7 Em linha com a cláusula DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709 de 2018, não acarretar óbice à eliminação dos dados pessoais, conforme art. 16 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – LGPD.

5.1.8 Que os provedores expressamente indicados pelo SERPRO como elegíveis, armazenam pelo período de um ano, todos os registros dos acessos, incidentes e eventos cibernéticos, incluídas informações sobre sessões e transações.

5.1.9 Que na condição de Cloud Broker, é responsável por garantir que os provedores que representa (aqueles expressamente indicados como elegíveis) cumpram todos os requisitos previstos na Instrução Normativa GSI/PR 5/2021 e na legislação brasileira e operem de acordo com as melhores práticas de segurança, estando sujeito a possível responsabilização civil e administrativa por

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

desconformidades destes provedores, desde que respeitados o contraditório e a ampla defesa.

6 CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

6.1 São premissas exigidas (requisitos prévios) para prestação dos serviços previstos neste contrato:

6.1.1 O contrato do SERPRO Multicloud engloba todos os serviços profissionais relacionados, não sendo possível modificação, ficando a cargo do gestor público a previsão ou não de estimativa de volume por item, formalizadas no ato de abertura de Ordem de Serviço (OS) e conforme disponibilidade orçamentária;

6.1.2 O CLIENTE deve ter uma equipe operacional de TI própria apta a assumir as responsabilidades, de acordo com os serviços desejados;

6.1.3 A área de TI do CLIENTE é a responsável pela gestão do projeto na nuvem e deve demandar formalmente ao SERPRO, via acionamento na Central de Serviços do SERPRO, os serviços que mais se adequem às suas necessidades e capacidades técnicas;

6.1.4 O projeto deve estar adequado para uso em ambiente de nuvem, respeitando eventuais limitações técnicas, inclusive aquelas que forem específicas dos provedores selecionados;

6.1.5 As decisões técnicas e tecnológicas referentes ao ambiente de nuvem do CLIENTE, para um ou mais projetos, são competência do CLIENTE;

6.1.6 Para o uso dos serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation, Cloud Service Management, Cloud Support Services e Cloud Generic Professional Services é obrigatória a estimativa de uso e contratação do Cloud Services Brokerage;

6.1.7 Após a contratação, o ponto de contato do CLIENTE é sempre o SERPRO, não devendo o CLIENTE solicitar suporte, atendimento ou serviços diretamente ao provedor;

6.1.8 O SERPRO não se responsabiliza pelo conhecimento de regras de negócio ou atividade-fim do CLIENTE;

6.1.9 A disponibilidade ofertada pelo SERPRO é limitada aos recursos do ambiente do serviço de nuvem contratada. O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados, nem pela disponibilidade de aplicações hospedadas em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.

6.1.10 O SERPRO será responsável por dar ciência formal sobre as atribuições e responsabilidades das partes, conforme serviços contratados.

6.1.11 Cabe ao CLIENTE manter os cadastros atualizados de suas credenciais de acesso às ferramentas disponibilizadas pela contratada.

6.1.12 Cabe ao CLIENTE observar a configuração de uso de seus serviços de nuvem, visando adequada contabilização destes serviços para fins de faturamento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.1.13 O CLIENTE é responsável por (a) qualquer notificação, autorização e/ou consentimento necessários com relação ao provisionamento e processamento do Seu Conteúdo (incluindo qualquer Dado Pessoal), (b) qualquer vulnerabilidade de segurança e respectivas consequências, decorrentes do Seu Conteúdo, incluindo qualquer vírus, cavalo de Troia, worm ou outras rotinas de programação prejudiciais contidas em Seu Conteúdo e (c) qualquer uso que ela faça dos Serviços de uma maneira que seja incompatível com os termos deste Contrato. À medida que o CLIENTE divulgue ou transfira Seu Conteúdo a um terceiro, o SERPRO não será responsável pela segurança, integridade ou confidencialidade de tal conteúdo fora do seu controle.

6.1.14 O SERPRO pode limitar temporariamente (total ou parcialmente) o direito do CLIENTE de acessar ou usar o catálogo de serviços, se for identificado que seu o uso representa um risco, falha de segurança ou uma ameaça à função das Ofertas de Serviços dos provedores parceiros. Essa limitação somente poderá ser aplicada após uma notificação ao CLIENTE.

6.1.14.1 O SERPRO restaurará o acesso imediatamente após o CLIENTE ter resolvido o problema que deu origem à limitação.

6.1.14.2 O CLIENTE manter-se-á responsável pelo pagamento integral do uso dos serviços durante o período de limitação.

6.1.15 O CLIENTE será o responsável por manter a confidencialidade de sua conta e a segurança de quaisquer senhas, chaves de autenticação ou credenciais de segurança usadas para permitir seu acesso aos serviços, assim como todas as atividades que ocorram na sua conta.

6.1.15.1 É de responsabilidade do CLIENTE notificar o SERPRO sobre qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta ou qualquer incidente de segurança relacionado aos serviços.

6.1.15.2 O CLIENTE reconhece e concorda que o SERPRO não se responsabilizará por qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta.

7 CONTROLE DE ACESSO E VALIDAÇÃO

7.1 A habilitação de credenciais será disponibilizada por níveis de acesso, ficando a critério do CLIENTE definir os usuários que receberão contas de acesso e seus perfis de privilégios.

8 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

8.1 A propriedade intelectual da tecnologia e modelos desenvolvidos direta ou indiretamente para a prestação dos serviços definidos neste contrato é exclusiva do SERPRO.

9 NÍVEIS DE SERVIÇO

9.1 Ficam acordados os níveis de serviço abaixo descritos:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

INDICADOR	SERVIÇO	NÍVEL DE SERVIÇO
Tempo de Atendimento as solicitações de cadastro de usuario	Cloud Services Brokerage	Tempo de Conclusao do Atendimento do ticket <= 72 horas
Eficiência no cumprimento de prazo	Cloud Architecture Design Cloud Migration Management Cloud Engineering and Automation Cloud Generic Professional Services	Prazo estabelecido por demanda
Tempo de Reação	Cloud Services Management	Tempo estabelecido por tipo de suporte, de acordo com os planos de Cloud Services Management contratado:Básico: 30min - quando sistema de produção fora do ar 2 horas - quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível Intermediário: 20min - quando sistema de produção fora do ar 2 horas - quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível 48 horas - quando solicitação de serviço Avançado: 10min - sistema de produção fora do ar 1 hora - sistema de produção comprometido, mas não indisponível (desempenho) 24 horas - solicitações de serviço

9.2 Para o Cloud Connect, os níveis de serviço acordados e os descontos em favor do CLIENTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir:

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 01	Disponibilidade da conexão	D = ((Tm - Ti) / Tm), onde: D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada cada ponto de acesso, durante o período de prestação do serviço, exceto o tempo necessário às manutenções preventivas programadas e agendadas com o CLIENTE. Tm = Somatório de minutos no período previsto para a prestação de serviço.	>= 99,6%	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

CONTRATO Nº 2025-110468

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 02	Ativação da conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 03	Desativação da Conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	7 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 04	Upgrade da conexão (aumento da velocidade de conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 05	Downgrade da conexão (diminuição da velocidade de conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	20 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 06	Tempo de recuperacão em caso de queda de conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	90 minutos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
(1) Para cálculo do indicador atingido, usar a seguinte fórmula: D = ((Tm - Ti) / Tm) * 100, onde: D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada conexão, durante o período de faturamento. Tm = Total de minutos/mês, considerando o horário de funcionamento (24x7)					

9.3 Os níveis de serviço serão aferidos conforme grupo de serviço e de acordo com o período de faturamento.

9.3.1 TEMPO DE ATENDIMENTO (TCA) - Tempo contabilizado para atendimento às solicitações de cadastro dos usuários na console do provedor.

9.4 Eficiência no cumprimento de prazo tem como finalidade garantir a entrega da demanda no prazo estabelecido em cada uma delas.

9.5 Tempo de Reação é o intervalo decorrido entre o instante em que o ticket foi aberto e o momento em que ele foi colocado em atendimento contínuo e atuante.

9.6 Situações excepcionais que impeçam a recuperação dos níveis de serviço referenciados serão reportadas aos prepostos indicados pelo CLIENTE para a negociação de prazo, segundo as características de cada situação.

9.7 Os métodos de aferição dos níveis de serviços e dos descontos aplicados em ocorrências de descumprimento são dados a seguir:

9.7.1 O indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

TCA = [abertura do ticket] - [tempo em espera por validação pelo cliente] - [conclusão do atendimento]

PCM = (QDM/QTT) * 100

9.7.1.1 onde:

TCA = Tempo de conclusão do atendimento do ticket

[Abertura do ticket] = campo data/hora da abertura do chamado, registrado no Ticket, no formato data/hora, dentro do horário de atendimento estabelecido (ver campo OBSERVAÇÕES abaixo).

[Tempo em espera por validação pelo cliente] = tempo em que o ticket fica aguardando validação e/ou informações complementares pelo cliente.

[conclusão em] = campo concluído em, registrado no Ticket, no formato data/hora

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PCM = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

9.7.2 O indicador de Eficiência no cumprimento de prazo, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

ECP = (1 - (D/T)) x 100%

9.7.2.1 onde:

9.7.2.1.1 D = Dias de Atraso, ou seja, Total de dias decorridos entre a data prevista para entrega da demanda e a data de entrega da demanda;

9.7.2.1.2 T = Total de Dias do Cronograma da Demanda;

9.7.2.1.3 ECP = Eficiência no Cumprimento do Prazo, em percentual.

9.7.2.2 Observação 1: Se a data de entrega for anterior à data prevista, considerar D = 0 (zero).

9.7.3 O indicador de Tempo de Reação, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

TR = [início de atendimento] - [reportado em]

PTR = (QDM/QTT) * 100

ONDE:

[início de atendimento] = campo data/hora de início do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora

[reportado em] = campo reportado em, registrado no Ticket, no formato Data/hora

PTR = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

9.8 Desconto por Descumprimento de Nível de Serviço

9.8.1 O desconto por descumprimento dos níveis de serviços pactuados será calculado por intermédio das regras definidas a seguir.

9.8.1.1 Indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário

DESC = [1 - (Ia / Ic)] * Vs

onde:

Desc= Valor do desconto

Ia = Indicador atingido

Ic = Indicador contratado

Vt = Valor do serviço no mês

9.8.1.2 Indicador de Eficiência no cumprimento de prazo

Desc = (1 - (ECP/100)) x 0,25 x 100%.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

9.8.1.2.1 Aplica-se sobre o valor da demanda se houver descumprimento injustificado do prazo.

9.8.1.2.2 Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 10% do valor da demanda.

9.8.1.3 O indicador Tempo de Reação

Desc = [1 - (Ia / Ic)] * Vs

9.8.1.3.1 onde:

9.8.1.3.1.1 Desc = Valor do desconto;

9.8.1.3.1.2 Ia = Indicador atingido;

9.8.1.3.1.3 Ic = Indicador contratado;

9.8.1.3.1.4 VS = Valor do serviço no mês.

10 PRAZOS E PROCEDIMENTOS

10.1 Ativação (entrega após a contratação)

10.1.1 Para o Cloud Services Brokerage: A disponibilização de credenciais de acesso se dará em até 5 dias úteis a partir da publicação do contrato na imprensa oficial.

10.1.2 Para os demais serviços: Serão estabelecidos negocialmente entre as PARTES após a contratação antes da formalização dos acionamentos (demanda ou ordem de serviço).

10.2 Desativação (encerramento da prestação, incluindo descarte de dados)

10.2.1 Não há tolerância para manutenção da operação e dos dados do CLIENTE após a vigência contratual ser encerrada.

10.2.2 Caberá ao CLIENTE proceder com o planejamento de eventual saída do serviço com cronograma restrito à vigência do contrato.

10.2.3 Os ambientes em nuvem do CLIENTE serão desativados no dia posterior ao término da vigência do contrato.

10.2.4 A manutenção dos dados em ambientes desativados seguirá as políticas vigentes de retenção dos provedores parceiros publicadas em seus portais/sites.

10.3 Recuperação de dados e de ambientes

10.3.1 O SERPRO não garante recuperação de dados ou de ambientes. A gestão destes deverá ser integralmente feita pelo CLIENTE.

11 ATENDIMENTO TÉCNICO

11.1 O atendimento técnico padrão não inclui suporte ou gestão sobre workloads (ativos de nuvem).

11.2 Para gestão sobre as workloads é necessária a contratação do Cloud Service Management.

11.3 Não serão atendidas questões relativas aos ativos de nuvem caso não exista contratação do Cloud Service Management para o respectivo projeto.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

11.4 A solicitação de atendimento técnico, pelo CLIENTE para o serviço desejado, poderá ser realizada durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado no contrato.

11.5 Será aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada.

11.6 Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do CLIENTE e para acompanhamento do tempo de atendimento.

11.7 Caso haja algum desvio, o CLIENTE deverá entrar em contato com o SERPRO informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.

11.8 Ao final do atendimento o CLIENTE receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.

11.9 Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto à prioridade de atendimento:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Alta	Acionamentos associados a eventos que não façam parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham a causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, etc.). O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços do SERPRO classificará este acionamento em Registro de Incidente.	Remoto
Média	Acionamentos associados a problemas que criem restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto
Baixa	Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetem a operação do sistema (habilitação de usuários, etc). O tratamento de acionamento de severidade baixa será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

12 CANAIS DE ATENDIMENTO

12.1 O SERPRO disponibiliza diversos canais de atendimento ao CLIENTE, descritos na Central de Ajuda, acessível pelo endereço eletrônico: https://centraldeajuda.serpro.gov.br/duvidas/pt/atendimento/atendimento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

CONTRATO Nº 2025-110468

ANEXO – CONDIÇÕES RELATIVAS AO PROCESSO DE INTEGRIDADE DO SERPRO

Parecer Jurídico SERPRO 0522/2023

1 DAS CONDIÇÕES GERAIS

1.1 O CLIENTE, por si, seus administradores, empregados e representantes comerciais devem estar cientes e agir em conformidade com os dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e seu decreto regulamentador e demais legislações e tratados Internacionais, no que forem aplicáveis, tais como, mas não limitados à Convenção Interamericana Contra a Corrupção (Convenção da OEA), promulgada pelo Decreto nº 4.410/2002, a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção (Convenção das Nações Unidas), promulgada pelo Decreto nº 5.687/2006, e a Convenção sobre o Combate a Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (Convenção da OCDE), promulgada pelo Decreto nº 3.678/2000, adotando práticas anticorrupção durante toda a vigência da eventual relação comercial com o SERPRO.

1.1.1 Qualquer descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do CLIENTE, em qualquer um dos seus aspectos, poderá ensejar instauração de apuração de responsabilidade de seus agentes com aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos do artigo 18, da Lei nº 12.846/2013.

1.2 O CLIENTE, por si, seus administradores, empregados e representantes comerciais devem estar cientes e agir em conformidade com o disposto na Política de Integridade e Anticorrupção do Serpro, no Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT) e no Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro, no que for aplicável à relação comercial com o Serpro. Estes documentos estão disponíveis no endereço eletrônico: https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade.

1.3 No desempenho das suas atividades, os CLIENTES devem abster-se das seguintes práticas:

1.3.1 praticar qualquer ato de suborno, pagamento por influência, propina ou outro pagamento ilegal, ou de maneira semelhante, ou comparável, a qualquer pessoa ou entidade pública (incluindo, mas não limitado, à autoridade governamental, funcionário público ou candidato a cargo político), independente da forma, em dinheiro, bens, ou serviços em seu nome ou em nome do Serpro, que constitua vantagem indevida ou, ainda, prática ilegal. Considera-se “vantagem indevida” o benefício pessoal de entes ou pessoas que tenha por finalidade um resultado indevido ou inapropriado, que não ocorreriam se não fosse pela vantagem indevida;

1.3.2 financiar, patrocinar ou de qualquer forma subsidiar a prática de atos ilícitos;

1.3.3 utilizar um intermediário (pessoa física ou jurídica) para ocultar seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.4 frustrar ou fraudar, através de ajuste, combinação ou qualquer outro modo, a natureza competitiva de um procedimento licitatório, bem como prevenir, perturbar ou fraudar o processo ou contrato resultante;

1.3.5 tomar ações para obter vantagem ou benefício indevido, fraudulento ou sem autorização por lei de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública em edital ou nos respectivos instrumentos contratuais;

1.3.6 interferir em uma concorrência justa, descumprindo as leis antimonopólio aplicáveis e as leis antitruste, conduzindo práticas monopolistas e/ou tentando manipular os preços de mercado;

1.3.7 participar de atividades que legitimam os lucros criminais por meios como disfarçar ou ocultar as fontes e a natureza dos lucros ou prestar qualquer tipo de assistência a tais operações (lavagem de dinheiro); e

1.3.8 praticar atos que possam constituir uma violação da legislação aplicável anticorrupção e anticoncorrencial, ainda que não expressamente citadas no presente documento.

1.4 Caso o CLIENTE ou de qualquer de seus representantes passe a ser investigado, indiciado ou denunciado por qualquer ato neste documento relacionado, no limite do seu conhecimento e desde que isto não interfira na confidencialidade e privacidade atinentes ao processo de investigação do SERPRO, deverá notifica-lo no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis de seu conhecimento, comprometendo-se a fornecer informações sobre o andamento desses processos no mesmo prazo acima citado, contados a partir do recebimento da solicitação pelo SERPRO.

1.5 O CLIENTE deverá reportar ao SERPRO, em até 15 (quinze) dias úteis após tomar conhecimento, qualquer situação que caracterize conflito de interesses, nos termos da Lei, informando se algum dos empregados ou profissionais do SERPRO participa de qualquer atividade ou mantenha ligação econômica com o CLIENTE.

1.5.1 A análise sobre a existência ou não de um conflito de interesses ficará sob exclusivo critério do SERPRO.

1.6 A qualquer tempo, caso o SERPRO identifique que qualquer pessoa física ou jurídica relacionada ao CLIENTE, possua envolvimento com corrupção ativa ou passiva, bem como com qualquer ato contra a administração pública, prática anticoncorrencial ou fraude e/ou apresente impedimento ético, incluindo, mas não se limitando a situações de conflito de interesse, a depender da gravidade e a seu exclusivo critério, deverá:

1.6.1 requerer planos de ação para remediação relacionada à integridade deste contrato;

1.6.2 suspender ou paralisar as atividades com justa causa até satisfatória regularização; ou

1.6.3 rescindir este contrato de forma motivada, sem prejuízo das penalidades contratuais e eventuais perdas e danos.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2 DA AVALIAÇÃO DE INTEGRIDADE DO CLIENTE

2.1 O SERPRO fará avaliação de integridade de seus clientes para as contratações de produtos e serviços que tratem de dados pessoais, inclusive dados pessoais sensíveis, conforme previsto na Norma de Avaliação de Integridade de Clientes, disponível no endereço eletrônico: https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade.

2.1.1 A Avaliação de Integridade de CLIENTES realizada pelo SERPRO terá validade de 24 (vinte e quatro) meses contados a partir da sua emissão e sua atualização deverá ser realizada a qualquer tempo, por iniciativa do CLIENTE ou quando solicitada pelo SERPRO.

2.1.1.1 A Avaliação de Integridade de CLIENTES será reaplicada pelo SERPRO a cada 24 (vinte e quatro) meses.

2.1.2 O SERPRO, a qualquer tempo, poderá solicitar novas informações ao cliente, que deverá responder no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, caso outro prazo não esteja definido pelo SERPRO.

2.1.3 As partes comprometem-se a buscar solução para mitigar riscos à integridade que porventura sejam identificados.

2.1.4 Os dados pessoais obtidos em razão dos procedimentos da Avaliação de Integridade de Clientes serão tratados à luz da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

CONTRATO Nº 2025-110468

ANEXO – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Parecer Jurídico SERPRO 0758/2024

1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DESTE ANEXO

1.1 O presente Anexo tem como finalidade firmar as condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

2 DEFINIÇÕES

2.1 Para efeitos deste termo, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados – Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo–se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicável ao Tratamento de Dados Pessoais no território nacional.

2.1.2 LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3 Dados Pessoais – significam qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, nos termos de ou em relação ao Contrato.

2.1.4 Serviço – refere–se à contraprestação, nos termos do Contrato.

2.1.5 Colaborador(es) – qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6 Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras – significa qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

2.2 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular” e “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, terão, para os efeitos deste Anexo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.2.1 Para os efeitos deste Anexo, o SERPRO é o Operador, nos termos do que dispõe a LGPD;

2.2.2 Para os efeitos deste Anexo, o CLIENTE será:

2.2.2.1 Controlador Singular, quando realizar o tratamento de dados pessoais para seus próprios propósitos e para atingir suas finalidades;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.2.2.2 Operador, quando realizar o tratamento de dados pessoais em nome de um Terceiro.

2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados ou "LGPD") e se obrigam a observar o dever de proteção de dados pessoais, os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis, inclusive nos meios digitais, comprometendo–se a cumprir todas as condições e obrigações dispostas na LGPD e nas demais leis aplicáveis.

3 DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

3.1 São deveres das PARTES:

3.1.1 Realizar o tratamento de dados pessoais com base nas hipóteses dos arts. 7º e/ou 11 e/ou Capítulo IV da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços;

3.1.2 Informar imediatamente à outra Parte, sempre que envolver a Solução tecnológica objeto do presente Contrato, assim que tomar conhecimento de:

3.1.2.1 qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

3.1.2.2 quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

3.1.2.3 qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra parte.

3.1.3 O subitem anterior interpreta–se em consonância com o detalhamento do serviço e as responsabilidades das PARTES previstas neste Contrato e seus demais anexos.

3.2 São deveres do CLIENTE:

3.2.1 Responsabilizar–se:

3.2.1.1 pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

3.2.1.2 por descrever corretamente, em local indicado pelo SERPRO, as finalidades e as hipóteses legais para as quais utilizará os dados pessoais da solução, bem como, o evento de contato com o Titular, além de outras informações porventura solicitadas pelo SERPRO;

3.2.1.3 pela compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas;

3.2.1.4 pela definição da forma de tratamento dos dados pessoais, cabendo ao CLIENTE informar ao Titular que seus dados pessoais serão compartilhados com o Operador;

3.2.1.5 por informar ao Titular dos dados pessoais que o Operador do tratamento é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela União;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.1.6 pela veracidade das informações prestadas quando do preenchimento do questionário da Diligência Prévia de Integridade (Due Diligence de Integridade – DDI), bem como, por responder a novos questionamentos eventualmente definidos pelo SERPRO;

3.2.1.7 por informar ao SERPRO a quantidade de consultas, validações ou conferências que espera consumir.

3.2.2 Caso realize tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar–se–á pela gestão adequada do consentimento fornecido pelo Titular.

3.3 São deveres do SERPRO:

3.3.1 Garantir que o tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do Contrato e do serviço contratado e utilizá–lo, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD;

3.3.2 Não transferir, nem de outra forma divulgar dados da outra Parte, exceto se houver necessidade para fins de fornecimento do serviço:

3.3.2.1 Até o limite necessário para a prestação do serviço;

3.3.2.2 Conforme permitido segundo o Contrato celebrado entre as PARTES;

3.3.2.3 Em razão de determinação legal.

3.3.3 Cooperar com o CLIENTE no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo;

3.3.4 Comunicar, em até dez dias, ao CLIENTE, o resultado de auditoria realizada pela ANPD, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo em um prazo razoável eventuais desconformidades detectadas;

3.3.5 Informar imediatamente ao CLIENTE, quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, sempre que envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato;

3.3.6 Abster–se de responder a qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante, exceto nas instruções documentadas ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.

3.3.7 Realizar o monitoramento técnico do consumo, considerando tanto o consumo fora dos padrões declarados pelo CLIENTE ou estabelecidos pelo SERPRO no Contrato principal, quanto possíveis incidentes de segurança que venham a ser detectados durante o consumo do serviço, podendo o SERPRO suspender ou interromper o serviço para fins de prevenção, buscando evitar qualquer prática de ilícito ou o uso irregular do serviço, ocasião em que deverá notificar o CLIENTE.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4 DOS COLABORADORES DO SERPRO

4.1 O SERPRO assegurará que o Tratamento dos Dados Pessoais enviados pela CLIENTE fique restrito aos Colaboradores que precisam efetivamente tratá–los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais Colaboradores:

4.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento; e

4.1.2 Tenham conhecimento das obrigações do SERPRO, incluindo as obrigações do presente Termo.

4.2 Todos os Colaboradores do SERPRO, bem como os em exercício na Empresa, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais, nos termos já definidos pelo artigo 8º, da Lei 5.615/70.

4.3 O SERPRO não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente o CLIENTE acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que o CLIENTE possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente, sendo certo que o SERPRO se compromete a cumprir a ordem legal estritamente nos limites do que lhe for requisitado.

5 DOS COOPERADORES

5.1 O CLIENTE concorda que o SERPRO, nos termos da Lei, e para atender a finalidade contratual, firme parcerias com outros provedores. Ainda assim, o SERPRO tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD e adotar medidas de controle para garantir a proteção dos dados do CLIENTE e dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e de segurança aplicados pelo SERPRO.

6 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

6.1 O SERPRO adotará medidas de segurança técnicas e administrativas adequadas a assegurar a proteção de dados (nos termos do artigo 46 da LGPD), de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, deverá levar em conta os riscos que são apresentados pelo tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

6.2 O SERPRO manterá os Dados Pessoais de clientes do CLIENTE e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. O SERPRO designará um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

6.3 Em caso de incidente de segurança, inclusive de acesso indevido, não autorizado e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos pelo CLIENTE, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, o SERPRO comunicará ao CLIENTE imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência pelo SERPRO; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de Titulares afetados; (v) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (vi) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso o SERPRO não disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá–las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

6.4 Fica estabelecido que o SERPRO não informará a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que notificará o CLIENTE e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

7 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

7.1 As transferências de Dados Pessoais para um terceiro país, ou seja, um país diferente daquele em que os Dados Pessoais são disponibilizados, serão permitidas somente quando tais transferências forem estritamente necessárias para a execução do Contrato e de acordo com as condições e os limites estabelecidos no “Apêndice – Transferência Internacional de Dados Pessoais” deste Anexo.

8 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

8.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do contrato envolvendo o Tratamento de Dados Pessoais, prontamente darão por encerrado o tratamento e, em no máximo 30 dias, serão eliminados completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando necessária a manutenção dos dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese autorizativa da LGPD.

9 DAS RESPONSABILIDADES

9.1 Eventuais responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Anexo, no contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

10 DOS DIREITOS DOS TITULARES

10.1 Os direitos dos titulares dos Dados Pessoais previstos nas legislações que versem sobre dados pessoais serão atendidos pelo CLIENTE, pois a referida Parte, na qualidade de Controlador dos Dados Pessoais, será exclusivamente responsável por decidir se e como eventuais requisições dos Titulares deverão ser atendidas.

10.1.1 Caso algum titular dos dados pessoais tratados no âmbito deste contrato faça alguma requisição diretamente ao SERPRO, como por exemplo, solicite a retificação, a atualização, a correção ou o acesso aos seus dados pessoais, o SERPRO orientará o titular para que busque o Controlador.

10.2 No caso de uma requisição de exclusão dos Dados Pessoais pelos Titulares, o SERPRO poderá mantê–los em seus sistemas, caso haja qualquer base legal ou contratual para a sua manutenção, como por exemplo, para resguardo de direitos e interesses legítimos do próprio SERPRO.

10.3 Para prestar os serviços descritos neste contrato, as PARTES deverão adotar as salvaguardas de segurança descritas no item 5 e as medidas de transparência previstas na LGPD, em especial nos artigos 9º; 23, I e parágrafo 3º e capítulo III e no capítulo II da LAI.

11 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1 Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição:

11.2 Em caso de eventual conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do contrato principal, prevalecem as aqui descritas.

11.3 As PARTES ajustarão variações a este Anexo que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas leis e regulamentos de proteção de dados.

11.4 É expressamente proibida a utilização da solução contratada para a qualificação indireta de bases de dados pessoais.

11.5 Caso qualquer disposição deste Anexo for considerada como inválida ou inexequível, o restante deste instrumento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deverá, então, ser: (i) alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível, (ii) interpretada de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

APÊNDICE – TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

As PARTES estabelecem as presentes regras de adequação à transferência internacional de dados, nos termos seguintes:

SERPRO	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

CLIENTE	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS

1.1 O presente tem por objeto a definição das condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, em especial no tocante à transferência internacional de dados ajustada no Contrato indicado.

2 DEFINIÇÕES

2.1 Para efeitos deste documento, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados - Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo-se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicáveis ao Tratamento de Dados Pessoais às quais o Exportador de Dados ou o Importador de Dados (ou ambos) estejam sujeitos.

2.1.2 LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3 Dados Pessoais - Qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, transferidos ao abrigo deste Contrato.

2.1.4 Serviço - Contraprestação do SERPRO ao CLIENTE, nos termos do Contrato.

2.1.5 Colaborador(es) - Qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6 Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras - Qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.1.8 Exportador de dados - Responsável pelo tratamento que transfere os dados pessoais.

2.1.9 Importador de dados - Responsável pelo tratamento que recebe dados pessoais para posterior tratamento nos termos das presentes cláusulas.

2.1.10 Subcontratação - Qualquer contratação feita pelas PARTES importadora ou exportadora de prestadores de serviço de tratamento de dados, na qualidade de "operadores" antes ou depois da transferência, mediante instruções formais e sempre de acordo com as cláusulas contratuais padrão aqui estabelecidas e os termos do Contrato escrito para subprocessamento.

2.1.11 Medidas de segurança técnica e organizacional - São as medidas destinadas a proteger os dados pessoais contra a destruição acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, nomeadamente quando o tratamento implicar a sua transmissão por rede, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.

2.2 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular”, “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, ”Controlador”, “Operador” e “Transferência Internacional de Dados” terão, para os efeitos deste Termo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados” ou “LGPD”) e se obrigam a observar o dever de proteção de Dados Pessoais, proteger os direitos fundamentais da liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, e se comprometem a cumprir todas as condições e obrigações dispostas nas leis aplicáveis, em especial, nas Leis 13.709/2018, 12.527/2011 e 12.965/2014.

2.4 Como regra geral, prevalecerão, dentre os países do "Exportador de Dados Pessoais" e do "importador de dados pessoais", a legislação do Primeiro, salvo quando a legislação do Segundo ofereça regra mais protetiva aos direitos do Titular.

3 DOS COLABORADORES DAS PARTES

3.1 As PARTES assegurarão que o tratamento dos dados pessoais enviados, fique restritos aos colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais colaboradores:

3.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento;

3.1.2 Tenham conhecimento de suas obrigações.

3.2 Todos os colaboradores das PARTES, bem como os colaboradores em exercício na Organização, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais.

3.3 As PARTES assegurarão a adoção dos procedimentos necessários para que os terceiros autorizados a acessar aos dados pessoais, incluindo os subcontratados,

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

respeitem e mantenham a confidencialidade e a segurança dos dados pessoais. Todas as pessoas sob a autoridade do Importador de Dados, incluindo os subcontratados, devem ser obrigadas a tratar os dados pessoais apenas sob a orientação do Importador de Dados. Esta regra não se aplica às pessoas autorizadas a acessar os dados pessoais ou cujo acesso seja determinado por disposições legais.

3.4 O Importador de Dados não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente a outra Parte acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que este possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente.

4 DOS PARCEIROS E OPERADORES

4.1 As PARTES concordam que, nos termos da Lei, e caso seja necessário para atender a finalidade contratual, sejam firmadas parcerias com outros provedores. Ainda assim, a Parte que o fizer tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD, adotando medidas de controle para garantir a proteção dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e segurança aplicáveis.

4.2 Uma Parte notificará a Outra, caso deseje adicionar provedores parceiros e prestará todas as informações que sejam necessárias.

5 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

5.1 As PARTES adotarão medidas de segurança técnicas e organizacionais adequadas a assegurar a proteção de dados, nos termos do artigo 46 da LGPD (que podem incluir, em relação a pessoal, instalações, hardware e software, armazenamento e redes, controles de acesso, monitoramento e registro, detecção de vulnerabilidades e violações, resposta a incidentes, criptografia de Dados Pessoais do Cliente em trânsito e em local fixo), garantindo as regras de Confidencialidade, Privacidade e Proteção de Dados, incluindo questões relativas ao armazenamento e aos controles de acesso, de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, as PARTES deverão levar em conta os riscos que são apresentados pelo Tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de Segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

5.2 As PARTES manterão os dados pessoais necessários para a execução dos serviços contratados e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. Será designado um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo programa de segurança da

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

5.3 Em caso de incidente de acesso indevido (não autorizado) e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, uma Parte comunicará à Outra imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (a) data e hora do incidente; (b) data e hora da ciência; (c) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (d) número de Titulares afetados; (e) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (f) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso não se disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

5.4 Fica estabelecido que as PARTES não informarão a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que uma Parte notificará à Outra e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

6 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

6.1 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Exportador de Dados Pessoais", garantir que:

6.1.1 Os dados pessoais serão coletados, tratados e transferidos nos termos da legislação aplicável ao Exportador de Dados Pessoais, assegurando, desde já, o pleno conhecimento da legislação aplicável à outra Parte.

6.1.2 Quaisquer Dados Pessoais que forem transferidos sob este Contrato, são precisos e serão utilizados apenas para os fins identificados pelo Exportador de Dados, a fim de cumprir a cláusula acima.

6.1.3 Serão envidados esforços razoáveis no intuito de assegurar que o Importador de Dados possa cumprir as obrigações legais decorrentes das presentes cláusulas, inclusive com a adoção de medidas informativas adequadas, considerando as diferenças entre os respectivos ordenamentos jurídicos.

6.1.4 Sejam respondidas em prazo razoável ou no que estiver fixado na Lei de seu país às consultas dos Titulares de dados ou da Autoridade Supervisora relativas ao tratamento dos dados por parte do Importador de Dados, a menos que as PARTES tenham ajustado expressamente no Contrato que será o Importador de Dados a dar tais respostas; se o Importador de Dados não quiser ou não puder responder, o Exportador de Dados deve responder, dentro do possível e com a informação de que razoavelmente disponha.

6.1.5 Sejam fornecidas, quando solicitadas, cópias das presentes cláusulas e das cláusulas contratuais aos Titulares de dados pessoais objeto da transferência internacional, a menos que as cláusulas contenham informação confidencial, hipótese em que a disposição será tarjada e o Exportador dará conhecimento da

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

supressão à Autoridade Supervisora. Acatará, no entanto, as decisões da autoridade relativas ao acesso dos Titulares ao texto integral das cláusulas, desde que os Titulares aceitem respeitar a confidencialidade da informação suprimida. O Exportador de Dados Pessoais deve também fornecer uma cópia das cláusulas à Autoridade, sempre que lhe seja exigido.

6.1.6 Estejam implementadas ou em fase final de implementação, as medidas técnicas e operacionais adequadas para garantir a segurança dos Dados Pessoais durante a transmissão ao Importador de Dados.

6.2 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Importador de Dados Pessoais", garantir que:

6.2.1 Não existem razões, na presente data, para crer que exista legislação local com efeito negativo substancial sobre as garantias previstas nestas cláusulas, sendo sua obrigação informar o Exportador de Dados Pessoais acerca do eventual surgimento de motivo superveniente negativo. O Exportador, por sua vez, sempre que lhe seja exigido, notificará a Autoridade Supervisora local assim que tiver conhecimento de legislação deste teor.

6.2.2 Os dados pessoais serão tratados para as finalidades acordadas, tendo legitimidade para oferecer as garantias e cumprir as obrigações estabelecidas nas presentes cláusulas.

6.2.3 Quanto aos dados pessoais recebidos, a manutenção da exatidão dos mesmos.

6.2.4 Para todos os fins aqui dispostos, o ponto de contato do Importador de Dados será o Encarregado dos dados pessoais, cuja forma de contato será pelo e-mail informado ao final, que cooperará de boa-fé com o Exportador de Dados Pessoais, os Titulares e a Autoridade Supervisora local do Exportador, no tocante a todas as consultas, no prazo de até de 5 dias úteis. Em caso de dissolução legal do Exportador de Dados Pessoais, ou caso as PARTES tenham acordado neste sentido, o Importador de Dados Pessoais assumirá a responsabilidade pelo cumprimento das obrigações previstas nesta cláusula.

6.2.5 A pedido do Exportador de Dados Pessoais, fornecer-lhe-á provas que demonstrem que dispõe dos recursos financeiros necessários para cumprir as suas responsabilidades em relação aos Titulares.

6.2.6 Mediante pedido prévio de agendamento feito pelo Exportador de Dados Pessoais, poderá facultar o acesso às suas instalações de tratamento de dados, aos seus registros de dados e a toda a documentação necessária para o tratamento para fins de revisão, auditoria ou certificação, excetuados os segredos de negócio, a ser realizada pelo Exportador de Dados Pessoais (ou por qualquer inspetor ou auditor imparcial e independente escolhido pelo Exportador de Dados Pessoais e a que o Importador de Dados não se tenha oposto em termos razoáveis), para avaliar se estão sendo cumpridas as garantias e as obrigações aqui previstas, em horário comercial. Se assim for estabelecido em legislação local da jurisdição do Importador de Dados Pessoais, o pedido será sujeito à aprovação da Autoridade Supervisora do país do Importador de Dados Pessoais. Nesse caso, o Importador de Dados tratará de obter tempestivamente essa aprovação.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.2.7 Os dados pessoais serão tratados, a seu critério, nos termos:

6.2.7.1 Da legislação de proteção de dados do país em que o Exportador de Dados se encontrar estabelecido.

6.2.7.2 Das disposições pertinentes de qualquer decisão da Autoridade Supervisora, das quais conste que o Importador de Dados cumpre o disposto na referida autorização ou decisão e se encontra estabelecido em um país em que estas são aplicáveis, mas não é abrangido pelas mesmas para efeitos da transferência ou das transferências de dados pessoais.

6.2.8 Não serão divulgados, nem transferidos dados pessoais a Terceiros responsáveis pelo tratamento de dados, a menos que notifique a transferência ao Exportador de Dados e:

6.2.8.1 Que o Terceiro responsável pelo tratamento o faça em conformidade com as decisões da Autoridade Supervisora da qual conste que um país terceiro oferece proteção adequada;

6.2.8.2 Que o Terceiro responsável pelo tratamento subscreva as presentes cláusulas ou outro acordo de transferência de dados pessoais nos mesmos termos deste;

6.2.8.3 Que tenha sido dada a oportunidade aos Titulares para se opor, depois de terem sido informados, quando solicitado, das finalidades da transferência, dos destinatários e do fato de os países para os quais se exportarão os dados poderem ter normas de proteção de dados diferentes.

6.3 São obrigações das PARTES, independentemente do enquadramento como Exportador ou Importador de Dados Pessoais garantir que:

6.3.1 O tratamento de dados pessoais realizar-se-á com base nas hipóteses legais do país do Exportador de Dados, a exemplo do disposto na legislação brasileira (Lei nº 13.709/2018), às quais se submeterão os serviços, responsabilizando-se:

6.3.1.1 Pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

6.3.1.2 Pela compatibilidade no tratamento com as finalidades informadas;

6.3.1.3 Pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, cabendo-lhe informar ao Titular que seus dados pessoais são compartilhados na forma prevista neste Contrato.

6.3.1.4 1 É dever da parte importadora ou exportadora informar ao Titular que o SERPRO é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela República Federativa do Brasil;

6.3.1.5 Pela observância dos princípios definidos no artigo 6º da LGPD.

6.3.2 Caso, a exclusivo critério de qualquer das PARTES, seja realizado tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (a exemplo do disposto nos Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela gestão adequada do instrumento de consentimento fornecido pelo Titular, e deverá informá-lo sobre o compartilhamento de seus dados, visando atender às finalidades para o respectivo tratamento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.3.2.1 Deve ainda compartilhar o instrumento de consentimento com a outra Parte, quando solicitado, para análise da conformidade e para outras estritamente necessárias à correta execução do Contrato, e também visando atender requisições e determinações das Autoridades Fiscalizadoras, Ministério Público, Poder Judiciário ou Órgãos de controle administrativo, desde que observadas as disposições legais correlatas.

6.3.3 O tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades declaradas e para a execução do Contrato e do serviço contratado, utilizando, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Supervisora competente.

6.3.4 Em até dez dias, a outra Parte será comunicada sobre o resultado de auditoria realizada pela Autoridade Supervisora competente, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo, caso seja responsável, em um prazo razoável, eventuais desconformidades detectadas.

6.3.5 A outra Parte será informada quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, desde que envolva a solução tecnológica objeto do Contrato original indicado no preâmbulo.

6.3.6 Imediatamente, a outra Parte será informada, sempre que qualquer intervenção de Terceiros envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato, tais como:

6.3.6.1 Qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais sob o controle da outra Parte por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

6.3.6.2 Quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

6.3.6.3 Qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra Parte.

7 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

7.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do Contrato, devolverão todos os dados pessoais transferidos e as suas cópias ou os destruirão, certificando que o fizeram, exceto se a legislação imposta impedir a devolução ou a destruição da totalidade ou de parte dos dados pessoais transferidos. Nesse caso, fica garantida a confidencialidade dos dados pessoais transferidos, que não voltarão a ser tratados.

7.2 Fica garantido que, a pedido de uma das PARTES e/ou da Autoridade Supervisora, a Outra submeterá os seus meios de tratamento de dados a uma auditoria das medidas referidas no item acima.

7.3 Se o Importador de Dados violar as respectivas obrigações decorrentes das presentes cláusulas, o Exportador de Dados pode suspender temporariamente a transferência de dados pessoais, até que cesse o descumprimento ou o Contrato chegue ao seu termo.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

7.4 O Exportador de Dados, sem prejuízo de quaisquer outros direitos que possa invocar contra o Importador de Dados, pode resolver as presentes cláusulas, devendo informar à Autoridade Supervisora a este respeito, sempre que tal for exigido, em caso de:

7.4.1 A transferência de dados pessoais para o Importador de Dados ter sido temporariamente suspensa pelo Exportador de Dados, nos termos da cláusula 7.3;

7.4.2 Ao respeitar as presentes cláusulas, o Importador de Dados viole as respectivas obrigações legais no país de importação;

7.4.3 O Importador de Dados violar de forma substancial ou persistente as garantias previstas ou os compromissos assumidos em virtude das presentes cláusulas;

7.4.4 Uma decisão definitiva que não admita recurso de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora considerar ter havido descumprimento das cláusulas por parte do Importador de Dados ou do Exportador de Dados;

7.4.5 Ter sido declarada a falência do Importador de Dados.

7.5 Nos casos previstos nas alíneas 7.4.1, 7.4.2 ou 7.4.4, o Importador de Dados pode igualmente resolver as presentes cláusulas.

7.6 As PARTES estipulam que a resolução das presentes cláusulas em qualquer momento, em quaisquer circunstâncias e independentemente dos motivos, não as dispensa do cumprimento das obrigações e/ou das condições previstas nas presentes cláusulas relativamente ao tratamento dos dados pessoais transferidos.

8 DAS RESPONSABILIDADES

8.1 Cada Parte é responsável perante a outra Parte pelos danos causados pela violação das presentes cláusulas. A responsabilidade limita-se aos danos efetivamente sofridos. Cada uma das PARTES é responsável perante os titulares em caso de violação de direitos, nos termos das presentes cláusulas.

8.2 As PARTES estipulam que os Titulares de dados devem ter o direito de invocar, na qualidade de terceiros beneficiários, as presentes cláusulas, em especial as alíneas 6.1.4, 6.1.5, 6.2.7.3, 6.3.1 e 6.3.2 da cláusula 6, contra o Importador de Dados ou o Exportador de Dados, no que se refere ao dados pessoais que lhe digam respeito, e aceitam a jurisdição do país de estabelecimento do Exportador de Dados para este efeito.

8.3 Nos casos de alegada infração por parte do Importador de Dados, o Titular deve, antes de tudo, solicitar ao Exportador de Dados que tome as medidas apropriadas para executar os respectivos direitos; caso o Exportador de Dados não o faça em um prazo razoável, o Titular pode então executar os seus direitos diretamente contra o Importador. Os Titulares de dados podem agir diretamente contra um Exportador de Dados que não tenha envidado esforços razoáveis para verificar a capacidade do Importador de Dados para cumprir as respectivas obrigações legais, nos termos das presentes cláusulas.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

8.4 Todas as responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Termo, no Contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

9 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1 As PARTES comprometem-se a participar em qualquer procedimento de mediação habitualmente disponível e não vinculativo iniciado por um Titular ou pela Autoridade Supervisora. Caso participem do procedimento, podem escolher fazê-lo à distância, quer por telefone, quer por outros meios eletrônicos. Comprometem-se igualmente a considerar a participação em outros procedimentos de arbitragem ou mediação, desenvolvidos para os litígios em matéria de proteção de dados.

9.2 Cada uma das PARTES deve acatar a decisão de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora do país de estabelecimento do Exportador de Dados Pessoais, quando definitiva.

9.3 Em caso de conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do Contrato, prevalecem as aqui descritas.

9.4 As PARTES ajustarão variações a este instrumento que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados.

9.5 Caso qualquer disposição deste instrumento seja inválida ou inexequível, o restante deste documento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deve ser:

9.5.1 Alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível;

9.5.2 Interpretadas de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

ANEXO – RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

1 OS ITENS DE FATURAMENTO, SUAS RESPECTIVAS UNIDADES DE MEDIDA E SEUS PREÇOS UNITÁRIOS ESTÃO DEFINIDOS A SEGUIR:

1.1 Os valores abaixo listados têm sua representação em Real (BRL) garantida por no máximo um ano desde a assinatura deste contrato.

1.1.1 Respeitados os regulamentos tributários, eventuais descontos ou repasses relativos à imunidade tributária serão aplicados conforme definição corrente do SERPRO.

1.2 Os valores efetivamente faturados serão detalhados nos relatórios de prestação de contas, de acordo com o período mensal de faturamento, discriminando as variáveis definidas nas fórmulas de precificação conforme o serviço.

1.3 Itens Faturáveis por grupo de serviço:

1.3.1 Em comum (quando citado):

1.3.1.1 fator de Câmbio (fc): corresponde à importância numérica utilizada para equalização do volume de consumo, de acordo com a forma de apresentação na console, sendo:

- Catálogo de serviços apresentados em dólar:

O Fator de Câmbio equivale ao valor do dólar PTAX obtido na data de cotação do orçamento comercial;
Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em dólar na console, o Fator de Câmbio será igual a <R$ 5,5139>.

- Catálogo de serviços apresentados em reais:

Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em reais na console, o Fator de Câmbio será de 1,00.

1.3.2 Para os serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation e Cloud Generic Professional Services será utilizada a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado (R$) = hora x preço

1.3.2.1 Onde:

1.3.2.1.1 hora = quantidade de horas gastas para a realização do serviço

1.3.2.1.2 preço = quantia cobrada por unidade (1h) de serviço prestado

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.3 O Cloud Services Brokerage seguirá a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado por projeto (R$) = Volume de CSB x Preço.

1.3.3.1 Onde:

1.3.3.1.1 Volume de CSB = Volume de CSB = (vcc * fc * (1-fa)) + (vmp * fc * (1+fm))

1.3.3.1.2 vcc (Volume de Consumo na Console): É o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

1.3.3.1.3 fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

1.3.3.1.4 vmp (Volume de consumo no Marketplace): que corresponde ao volume de consumo de produtos de software no Marketplace do provedor. É dado em dólares se o volume do provedor for em dólares, e em reais se o volume do provedor for em reais. O Volume de Consumo no Marketplace se refere exclusivamente à conta de produtos de softwares obtidos pelo CLIENTE por meio do Marketplace dos provedores. O Consumo de Volume no Marketplace não se confunde com o consumo de recursos em nuvem que sejam necessários para execução dos produtos de software no ambiente em nuvem do cliente.

1.3.3.1.5 fm (Fator de Marketplace): trata-se de um percentual de 20% que corresponde ao montante adicional para realização de transação financeira pelo uso das lojas dos provedores (apuração de fatores de preço em relação aos serviços de nuvem. Serviço de natureza de importação, sem contrapartida prévia).

1.3.4 O volume de CSB é calculado com base na cotação PTAX do Dólar (USD), obtido na data de apresentação deste contrato.

1.3.5 O percentual do Fator de Ajuste DEVE SEGUIR A TABELA ABAIXO:

Provedor	Fator de Ajuste
AWS	20%
Azure	0%
Google	18%
Huawei	30%
IBM	0%
Oracle	0%
Nuvem de Governo	0%

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.6 O CLIENTE poderá alterar os projetos a qualquer tempo e a seu livre critério, sendo que o valor a ser pago será com base no consumo efetivamente apurado, respeitadas as condições estabelecidas neste anexo. Os projetos estarão discriminados no Relatório Mensal de Prestação de Contas.

1.3.6.1 O Volume de Consumo do Provedor será contabilizado a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total Mensal	Valor Total
Serpro Multicloud - Cloud Services Brokerage	**CSB**	**139.632,94**	**R$ 1,77**	**R$ 247.150,30**	**R$ 8.897.410,80**
Serpro Multicloud - Cloud Architecture Design	Hora	0	R$ 1.297,00	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Migration Management	Hora	0	R$ 1.297,00	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Engineering and Automation	Hora	0	R$ 1.297,00	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services	**Hora**	**70,00**	**R$ 1.297,00**	**R$ 90.790,00**	**R$ 3.268.440,00**

1.3.7 Cloud Services Management:

1.3.7.1 O modelo de comercialização é oferecido em forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado). A apuração do valor a ser faturado SERÁ FEITA DE ACORDO COM OS PLANOS OFERECIDOS.

1.3.7.2 A cobrança do serviço em cada plano será feita por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento. Nunca os dois itens são faturados ao mesmo tempo, ou seja, ou se cobra por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento, CONFORME DETALHADO NA TABELA ABAIXO.

1.3.7.3 Um projeto gerenciado corresponde à cada habilitação do serviço por provedor.

1.3.7.4 Caso o CSM seja superior às faixas que se encaixam no Projeto Gerenciado, será cobrado pelo item de Esforço de Gerenciamento, conforme a seguinte fórmula:

Volume de CSM = (vcc * fc * (1-fa)) * (1+ fr)

Valor a ser faturado (R$) = Volume de CSM * Valor do IFA de esforço de gerenciamento por faixa.

1.3.7.4.1 Onde:

1.3.7.4.1.1 vcc (Volume de Consumo na Console): é o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.7.4.1.2 fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

1.3.7.4.1.3 fr (Fator de Regulação): corresponde às condições financeiras estabelecidas por cada provedor para provimento de suporte técnico. O Fator de Regulação máximo é limitado a 150%. Para a Nuvem de Governo não existe Fator de Regulação.

1.3.7.4.1.4 Esforço de gerenciamento por faixa: corresponde ao preço unitário a ser pago pela faixa de consumo. Para encontrar o valor unitário, de posse do Volume de CSM , busca-se a faixa correspondente a ele e seu respectivo valor dentro do plano contratado. Esse valor é o que deve ser usado na fórmula acima (esforço de gerenciamento por faixa).

1.3.7.5 Caso o Volume de CSM seja menor que o valor unitário do projeto gerenciado do plano contratado, o valor a ser cobrado será a unidade do projeto gerenciado. Caso contrário, o valor a ser cobrado será o resultado da multiplicação citada no item anterior.

1.3.7.6 Para efeito de cálculo do Volume de CSM, as condições especiais obtidas em contrapartida da parceria serão limitadas a 60%, ou seja, caso o percentual dessas condições especiais no Volume de CSB seja maior que 60%, o Volume de CSB para uso no cálculo do Volume de CSM deverá ser recalculado com limite de 60% em cima do Volume de Consumo Bruto.

1.3.7.7 Plano Básico

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total Mensal	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Projeto gerenciado	Unidade	0	R$ 4.997,00	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Esforço de Gerenciamento - a partir de 30.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,24	R$ 0,00	R$ 0,00

1.3.7.8 Plano Intermediário

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total Mensal	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R$ 10.000,00	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 30.000 até 200.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,50	R$ 0,00	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total Mensal	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 200.001 até 500.000 (vol CSM)	**CSM**	**240.168,66**	**R$ 0,45**	**R$ 108.075,90**	**R$ 3.890.732,40**
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,40	R$ 0,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - a partir de 1.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,33	R$ 0,00	R$ 0,00

1.3.7.9 Plano Avançado

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R$ 25.000,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 40.000 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,69	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,59	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 1.000.001 até 2.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,50	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 2.000.001 até 3.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,40	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 3.000.001 até 4.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,32	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - a partir de 4.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,26	R$ 0,00

1.3.7.10 Cloud Connect

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total Mensal	Valor Total
Cloud Connect – 500 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 8.290,17	R$ 0,00	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total Mensal	Valor Total
Cloud Connect – 1000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 14.507,80	R$ 0,00	R$ 0,00
Cloud Connect – 2000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 24.870,51	R$ 0,00	R$ 0,00
Cloud Connect – 3000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 31.088,13	R$ 0,00	R$ 0,00
Cloud Connect – 5000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 43.076,57	R$ 0,00	R$ 0,00
Cloud Connect – 10000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 77.720,33	R$ 0,00	R$ 0,00
Cloud Connect – 20000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 84.880,88	R$ 0,00	R$ 0,00
Circuito - Ultima Milha Dedicado (mbps)	Valor Mensal	0	R$ 7.959,94	R$ 0,00	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

CONTRATO Nº 2025-110468

ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

1 INFORMAÇÕES GERAIS:

CNPJ:	12.473.062/0001-08
Razão Social:	TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE ALAGOAS
Endereço Completo:	Praça Marechal Deodoro, nº 319 – Centro
CEP:	57020-919
Inscrição Municipal:	0900218959
Inscrição Estadual*:	Não se aplica (isento).

***Preencher caso exista**

2 REPRESENTANTES LEGAIS:

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	FÁBIO JOSÉ BITTENCOURT ARAÚJO
CPF:	384.810.654-04
Cargo:	Des. Presidente do Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas
Designação:	Termo de Posse - 15/01/2025
Endereço Eletrônico:	presidencia@tjal.jus.br
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)*	
Nome Completo*:	AMINE MAFRA CHUKR CONRADO
CPF*:	033.222.065-64
Cargo*:	Juíza Presidente do Fundo Especial de Modernização do Poder Judiciário
Designação*:	Portaria nº 258, de 16 de janeiro de 2025.
Endereço Eletrônico*:	amineconrado@tjal.jus.br

***Preencher caso seja aplicável**

3 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

RESPONSÁVEL FINANCEIRO	
Nome Completo:	AMINE MAFRA CHUKR CONRADO
CPF:	033.222.065-64
Telefone:	(82) 4009-3272
Endereço Eletrônico:	amineconrado@tjal.jus.br
RESPONSÁVEL TÉCNICO	
Nome Completo:	ARMANDO GONÇALVES DA SILVA JÚNIOR
CPF:	061.100.564-64
Telefone:	(81) 99756-5221
Endereço Eletrônico:	armandogoncalves@tjal.jus.br

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

CONTRATO Nº 2025-110468

ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	CARLOS HENRIQUE RODRIGUES ALEXANDRIA
Cargo:	Gerente de Departamento
CPF:	007.360.214-00
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	THIAGO DELMONTE DE BAERE
Cargo:	Superintendente de Relacionamento com Clientes
CPF:	004.090.441-56

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

CONTRATO Nº 2025-110468

ANEXO - INFORMAÇÕES GLOBAIS DO CONTRATO

Número do Contrato do Cliente*:	2025-110468
Vigência:	36 (trinta e seis) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses
Valor Total do Contrato:	R$ 16.056.583,2
Valor Total do Contrato por Extenso:	Dezesseis milhões, cinquenta e seis mil, quinhentos e oitenta e três reais e vinte centavos
Processo Administrativo de Contratação:	2025-110468
Dados da Dotação Orçamentária:	Unidade Orçamentária 02501 - FUNDO ESPECIAL DE MODERNIZAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO Programa de trabalho 02.061. 1010. 5239 - MANUTENÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO - FUNJURIS Id. uso 0 - Não Destinado à Contrapartida Identificador Exercício Fonte 2 - Recursos de Exercícios Anteriores Fonte 760 - Recursos de Emolumentos, Taxas e Custas Tipo de Detalhamento de Fonte 0 - SEM DETALHAMENTO Detalhamento de Fonte 000000 - SEM DETALHAMENTO Natureza 339040 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JUR... Região Planejamento 210 - TODO ESTADO Plano Orçamentário 000897 - Poder Judiciário - 2º Grau Emenda Parlamentar E0000 - Não definida Processo 2025-110468. Unidade Orçamentária 02501 - FUNDO ESPECIAL DE MODERNIZAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO Programa de trabalho 02.061. 1010. 5239 - MANUTENÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO - FUNJURIS Id. uso 0 - Não Destinado à Contrapartida Identificador Exercício Fonte 2 - Recursos de Exercícios Anteriores Fonte 760 - Recursos de Emolumentos, Taxas e Custas Tipo de Detalhamento de Fonte 0 - SEM DETALHAMENTO Detalhamento de Fonte 000000 - SEM DETALHAMENTO Natureza 339040 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JUR... Região Planejamento 210 - TODO ESTADO Plano Orçamentário 000896 - Poder Judiciário - 1º Grau Emenda Parlamentar E0000 - Não definida Processo 2025-110468
Regime de Execução:	O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.
IDENTIFICAÇÃO DAS TESTEMUNHAS	
Nome da Primeira Testemunha:	WALTER DA SILVA SANTOS
CPF da Primeira Testemunha:	029.723.184-71
Nome da Segunda Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
CPF da Segunda Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
LOCAL E DATA DE ASSINATURA	
Local de Assinatura (Cidade/UF):	Brasília/DF

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

CONTRATO Nº 2025-110468

Data de Assinatura:	2025

***Opcional**

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Des. FÁBIO JOSÉ BITTENCOURT ARAÚJO
Presidente do Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas.

ROBERTO MOISES DOS SANTOS
Diretor Presidente do Alagoas Previdência

SUBDIREÇÃO-GERAL

Processo Administrativo nº 2025/110468.
Assunto: Celebração de Contrato – Contratação de serviços de nuvem e aquisição de infraestrutura – SERPRO Multicloud

CONCLUSÃO

Considerando que as diligências presentes no Parecer GPAPJ n° 522/2025 (D2488935) foram adimplidas no relatório técnico apresentado pela DIATI (D2490446) e na justificativa de preços apresentada em despacho pelo DCA (D2491112), Faço estes autos conclusos ao Excelentíssimo Desembargador Presidente do Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas.

Maceió/AL, 05 de agosto de 2025.

WALTER DA SILVA SANTOS
Subdiretor Geral

DESPACHO

Considerando a documentação constante no Processo Administrativo em epígrafe, sobretudo o Parecer DIACI n° 142/2025 (D2486371), o Parecer GPAPJ n° 522/2025 (D2488935), emanado pela Douta Procuradoria Administrativa, e a decisão D2494228, AUTORIZO a celebração do Contrato nº 025/2025, em decorrência de dispensa de licitação, com fundamento no art. 75, IX da Lei nº 14.133/2021, que possui por objeto a contratação do serviço SER-PRO Multicloud, a ser firmado com a Contratada/Fornecedora: SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO, CNPJ nº 33.683.111/0001-07, no valor estimado de R$ 16.056.583,20 (dezesseis milhões, cinquenta e seis mil, quinhentos e oitenta e três reais e vinte centavos) para os 36 (trinta e seis) meses de vigência do contrato.

Conforme preceitua o art. 91 da Lei 14.133/21, se revela indispensável a apresentação de certidões de regularidade fiscal e trabalhista, bem como as seguintes declarações: inexistência de impedimento legal para licitar ou contratar com a administração pública; atendimento dos requisitos do edital ou do aviso de contratação direta; Declaração em atendimento ao disposto inciso XXXIII do art. 7o da Constituição Federal; Declaração conforme Resoluções nº156, de 08 de agosto de 2012; nº07, de 18 de outubro de 2005,com as alterações promovidas pela Resolução nº 229, de 22 de junho de 2016, do Conselho Nacional de Justiça–CNJ; e consulta prévia aos cadastros: Licitante inidôneos (TCU), Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS (CGU) e Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP.

Maceió/AL, 05 de agosto de 2025.

Des. FÁBIO JOSÉ BITTENCOURT ARAÚJO
Presidente do Tribunal de Justiça do Estado de Alagoas

SUBDIREÇÃO-GERAL

SÚMULA DO CONTRATO Nº 25/2025. (Processo Administrativo nº 2025/110468)

DAS PARTES: TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE ALAGOAS e a empresa SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO.

DO OBJETO: O presente contrato tem por finalidade a prestação dos serviços técnicos especializados descritos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

DA VINCULAÇÃO: Este contrato integra o processo administrativo do CLIENTE nº 2025-110468.
O presente contrato deverá ser interpretado em sua completude, incluindo-se os seus anexos.
A execução deste contrato será regulada pelas suas cláusulas e condições, pelos dispositivos da Lei nº 14.133/2021, pelos preceitos de Direito Público, sendo aplicadas, subsidiariamente, os preceitos da Teoria Geral dos Contratos, o princípio da boa-fé objetiva e as disposições de Direito Privado.

DA FUNDAMENTAÇÃO: Esse contrato é celebrado por dispensa de licitação, com base no disposto no inc. IX, art. 75, da Lei nº 14.133/2021.

DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO: Este serviço é classificável como de natureza de prestação continuada.

DO REGIME DE EXECUÇÃO: O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.

DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL: As condições relativas à propriedade intelectual da solução estão dispostas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO: Conforme dispõe o art. 117 da Lei nº 14.133/2021, o CLIENTE designará formalmente os representantes da Administração (Gestor e Fiscais) que serão responsáveis pelo acompanhamento e pela fiscalização da execução do

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

contrato e realizarão a alocação dos recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento deste contrato.

DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO: O valor estimado deste contrato para seu período de vigência é de R$ 16.056.583,2 (Dezesseis milhões, cinquenta e seis mil, quinhentos e oitenta e três reais e vinte centavos).

Os preços já incluem a tributação necessária para a prestação dos serviços, conforme a legislação tributária vigente.

Os itens faturáveis, a forma de cálculo e o detalhamento dos valores a serem pagos mensalmente pelo CLIENTE estão descritos no anexo “Relatório Consolidado de Preços e Volumes” deste contrato.

Para efeito de pagamento, o SERPRO cobrará um valor mensal, que será calculado com base no volume consumido pelo CLIENTE no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado. Caberá ao CLIENTE indicar e manter atualizadas todas as informações necessárias para envio eletrônico (por e-mail) da nota fiscal e dos boletos de pagamento correspondentes aos serviços prestados.

Desde o primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pelo SERPRO para o e-mail informado pelo CLIENTE no anexo “IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE deste contrato.

No referido e-mail constarão as informações necessárias para que o CLIENTE acesse e se cadastre no portal.

O não recebimento pelo CLIENTE, por correspondência eletrônica, dos documentos de cobrança mensais não o isentará de efetuar o pagamento dos valores devidos até a data de vencimento. Neste caso, o CLIENTE deverá acessar os documentos necessários para o pagamento no portal Área do Cliente.

Nas notas fiscais emitidas o nome do CLIENTE terá a mesma descrição adotada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ da Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB do Ministério da Fazenda – MF.

O pagamento das faturas/boletos deverá ser realizado pelo CLIENTE no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal pelo SERPRO. A nota fiscal será emitida até o último dia útil do mês de referência.

O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação/utilização do serviço.

O valor mensal será atestado definitivamente em até 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento ou da disponibilização da documentação correspondente à prestação do serviço.

Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do CLIENTE, o SERPRO emitirá, automaticamente, as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

DA VIGÊNCIA: O presente contrato vigerá por 36 (trinta e seis) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses, conforme preconizado nos art. 106 e 107 da Lei n. 14.133/2021.

Caso a assinatura seja efetivada por meio de certificação digital ou eletrônica, considerar-se-á como início da vigência a data em que o último signatário assinar.

DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: A despesa com a execução deste contrato está programada em dotação orçamentária própria do CLIENTE, prevista no seu orçamento para o exercício corrente, conforme disposto a seguir: Unidade Orçamentária 02501 - FUNDO ESPECIAL DE MODERNIZAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO Programa de trabalho 02.061. 1010. 5239 - MANUTENÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO - FUNJURIS Id. uso 0 - Não Destinado à Contrapartida Identificador Exercício Fonte 2 - Recursos de Exercícios Anteriores Fonte 760 - Recursos de Emolumentos, Taxas e Custas Tipo de Detalhamento de Fonte 0 - SEM DETALHAMENTO Detalhamento de Fonte 000000 - SEM DETALHAMENTO Natureza 339040 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JUR... Região Planejamento 210 - TODO ESTADO Plano Orçamentário 000897 - Poder Judiciário - 2º Grau Emenda Parlamentar E0000 - Não definida Processo 2025-110468. Unidade Orçamentária 02501 - FUNDO ESPECIAL DE MODERNIZAÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO Programa de trabalho 02.061. 1010. 5239 - MANUTENÇÃO DO PODER JUDICIÁRIO - FUNJURIS Id. uso 0 - Não Destinado à Contrapartida Identificador Exercício Fonte 2 - Recursos de Exercícios Anteriores Fonte 760 - Recursos de Emolumentos, Taxas e Custas Tipo de Detalhamento de Fonte 0 - SEM DETALHAMENTO Detalhamento de Fonte 000000 - SEM DETALHAMENTO Natureza 339040 - SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - PESSOA JUR... Região Planejamento 210 - TODO ESTADO Plano Orçamentário 000896 - Poder Judiciário - 1º Grau Emenda Parlamentar E0000 - Não definida Processo 2025-110468.

DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES: O SERPRO fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto do presente Contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado deste Contrato. Mediante acordo entre as PARTES poderá haver supressão de quantitativos do objeto contratado em percentual superior a 25% do valor inicial atualizado do Contrato.

DA RESCISÃO: Os casos de rescisão contratual obedecerão ao disposto nos artigos 137 a 139 da Lei n. 14.133/2021, e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

Para formalizar a rescisão contratual, o CLIENTE deverá abrir um acionamento, nos termos previstos neste contrato, por meio dos Canais de Atendimento expostos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

Nos casos em que a prestação do serviço objeto deste contrato depender de autorização de órgão ou entidade responsável pelos dados e informações, eventual cancelamento da autorização concedida ao SERPRO para esta finalidade ensejará a imediata suspensão dos serviços e o início do procedimento de rescisão deste contrato, não cabendo ao CLIENTE direito a qualquer indenização por parte do SERPRO, seja a que título for.

Eventual rescisão não representa quitação para os débitos aferidos e não quitados. Em caso de rescisão os serviços serão considerados parcialmente entregues e caberá ao CLIENTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados, conforme as condições estabelecidas nesse contrato. Condições específicas de rescisão decorrentes de características próprias do serviço contratado, se existirem, estarão especificadas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709/2018: As condições relativas à aderência das PARTES à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD estão discriminadas no anexo “Tratamento e Proteção de Dados Pessoais” deste contrato.

O CLIENTE deve atentar para o que dispõe a LGPD, com especial destaque para seus princípios, no seu relacionamento com o Titular de Dados Pessoais, inclusive dando-lhe conhecimento sobre a FINALIDADE do uso destas informações pessoais, evitando assim a suspensão contratual do presente contrato.

DA LEI ANTICORRUPÇÃO: As PARTES se comprometem a observar os preceitos legais do ordenamento jurídico brasileiro relacionados ao combate à corrupção, em especial o Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, a Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO, o Programa Corporativo de Integridade do SERPRO, a Lei nº 12.846/2013 e o seu Decreto nº 11.129/2022

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

e, no que forem aplicáveis, os tratados internacionais ratificados e promulgados no Decreto nº 3.678/2000, Decreto nº 4.410/2002 e o Decreto nº 5.687/2006.

O SERPRO (i) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que estão autorizadas a atuar em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013; (ii) se obriga a tomar todas as providências para fazer com que os seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei nº 12.846/2013; (iii) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente do Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, da Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO e do Programa Corporativo de Integridade do SERPRO.

O SERPRO, no desempenho das atividades objeto deste CONTRATO, se compromete perante a CLIENTE a não praticar os atos descritos no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

O descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do SERPRO poderá ensejar a instauração de apuração de responsabilidade de seus agentes com a aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação judicial, nos termos do art. 18, da Lei nº 12.846/2013.

O SERPRO se compromete a conduzir os seus negócios e práticas comerciais de forma ética e íntegra, em conformidade com os preceitos legais vigentes no país.

DO FORO: É eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

Maceió, 05 de agosto de 2025.

Des. FÁBIO JOSÉ BITTENCOURT ARAÚJO
Presidente do Tribunal de Justiça de Alagoas
CONTRATANTE

AMINE MAFRA CHUKR CONRADO
Juíza-Presidente da Comissão Gestora do FUNJURIS
INTERVENIENTE

CARLOS HENRIQUE RODRIGUES ALEXANDRIA
Gerente de Departamento SERPRO

THIAGO DELMONTE DE BAERE
Superintendente de Relacionamento com Clientes SERPRO

SUBDIREÇÃO GERAL

PORTARIA DE DESIGNAÇÃO DE GESTORES E FISCAIS Nº 166/2025

Processo Administrativo nº 2025/110468

Data: 06 de agosto de 2025.

Contratado: SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO

Objeto: a contratação do serviço SERPRO Multicloud

Contrato nº 025/2025

Gestor: ANTONIO DE SOUZA JUNIOR – DGC
Gestor Substituto: IURY DE OLIVEIRA AMORIM - DGC
Fiscal Técnico: ARMANDO GONÇALVES DA SILVA JUNIOR – DIATI
Fiscal Técnico Substituto: JULIANA SANTOS DE MORAES - DIATI

O SUBDIRETOR GERAL DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE ALAGOAS, no uso de suas atribuições legais e regimentais, e tendo em vista o disposto no art. 7º, I da Lei 14.133/2021 e os seguintes Atos Normativos: nº 19, de 27 de março de 2023; nº 20, de 29 de março de 2023 e nº 81, de 17 de outubro de 2017, resolve:

Designar os servidores, o Sr. ANTONIO DE SOUZA JUNIOR (Gestor), o Sr. IURY DE OLIVEIRA AMORIM (Gestor Substituto), ambos lotados no Departamento de Gestão de Contratos – DGC, o Sr. ARMANDO GONÇALVES DA SILVA JUNIOR (Fiscal Técnico), e a Sra. JULIANA SANTOS DE MORAES (Fiscal Técnico Substituto), ambos lotados na Diretoria Adjunta de Tecnologia da Informação – DIATI, para a gestão e fiscalização do Contrato nº 025/2025, oriundo do Processo Administrativo 2025/110468, devendo representar este Tribunal de Justiça perante a Contratado e zelar pela boa execução do objeto pactuado, cumprindo as atividades de gestão e controle relativas à Cláusula de Gestão e Fiscalização indicadas no referido instrumento e nos Atos Normativos nº: 19/2023 e 20/2023.

WALTER DA SILVA SANTOS
Subdiretor Geral

Corregedoria

Secretaria-Geral da Corregedoria

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: C8D9690C00764117.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Contrato nº 009/2025

Última atualização 11/08/2025

Local: Curitiba/PR **Órgão:** SERVICO SOCIAL AUTONOMO PARANACIDADE

Unidade executora: 931034 - PMPR-SERVIÇO SOCIAL AUTONOMO PARANACIDADE

Tipo: Contrato (termo inicial) **Receita ou Despesa:** Despesa **Processo:** 23.944.323-0

Categoria do processo: Informática (TIC)

Data de divulgação no PNCP: 11/08/2025 **Data de assinatura:** 28/07/2025 **Vigência:** de 28/07/2025 a 28/07/2026

Id contrato PNCP: 01450804000155-2-000008/2025 **Fonte:** Compras.gov.br

Id contratação PNCP: 01450804000155-1-000014/2025

Objeto:

Contratação de solução tecnológica híbrida integrada, compreendendo Nuvem Privada Governamental, Cloud Service Brokerage (CSB) multiprovedores, créditos de computação em nuvem e APIs de Inteligência Artificial, via Cloud Service Brokerage para modernização da infraestrutura de TI do PARANACIDADE, conforme as especificações constantes no Termo de Referência

VALOR CONTRATADO

R$ 94.689,36

FORNECEDOR:

Tipo: Pessoa jurídica **CNPJ/CPF:** 33.683.111/0001-07 Consultar sanções e penalidades do fornecedor

Nome/Razão social: SERVICO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO)

Arquivos Histórico

Nome	Data
ContratoSERPRO.pdf	11/08/2025

Exibir: 5 | 1-1 de 1 itens | Página: 1

Voltar

PORTAL NACIONAL DE CONTRATAÇÕES PÚBLICAS

Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel diploma.

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados a compor o aludido comitê.

A adequação, fidedignidade e corretude das informações e dos arquivos relativos às contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

https://portaldeservicos.gestao.gov.br

0800 978 9001

AGRADECIMENTO AOS PARCEIROS

BID Banco Interamericano de Desenvolvimento

Enap Escola Nacional de Administração Pública

Serpro

SEBRAE

Texto destinado a exibição de informações relacionadas à **licença de uso**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 762
Mov. 73

CONTRATO DE ADESÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O CLIENTE e seus representantes, devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE", e o SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO, empresa pública federal com sede no SGAN, Quadra 601, Módulo V, Brasília/DF, CEP 70836-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado SERPRO, tendo seus representantes legais devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO", conjuntamente denominados PARTES, resolvem celebrar o presente contrato, que se regerá pelas disposições das Leis nº 14.133/2021 e 10.406/2002 e suas atualizações e de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

1 DO OBJETO E DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1 O presente contrato tem por finalidade a prestação dos serviços técnicos especializados descritos no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.

2 DA VINCULAÇÃO

2.1 Este contrato integra o processo administrativo do CLIENTE nº 23.944.323-0.

2.2 O presente contrato deverá ser interpretado em sua completude, incluindo-se os seus anexos.

2.3 A execução deste contrato será regulada pelas suas cláusulas e condições, pelos dispositivos da Lei nº 14.133/2021, pelos preceitos de Direito Público, sendo aplicadas, subsidiariamente, os preceitos da Teoria Geral dos Contratos, o princípio da boa-fé objetiva e as disposições de Direito Privado.

3 DA FUNDAMENTAÇÃO

3.1 Esse contrato é celebrado por dispensa de licitação, com base no disposto no inc. IX, art. 75, da Lei nº 14.133/2021.

4 DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 Este serviço é classificável como de natureza de prestação continuada.

5 DO REGIME DE EXECUÇÃO

5.1 O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.

6 DAS OBRIGAÇÕES

6.1 São obrigações do CLIENTE:

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **ntocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba2**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 763
Mov. 73

6.1.1 Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados, conforme especificação detalhada no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

6.1.2 Solicitar formalmente, por meio dos canais de comunicação descritos no anexo “Descrição dos Serviços”, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério do SERPRO a sua aceitação.

6.1.3 Informar e manter operantes os seus dados de contato registrados neste contrato, bem como comunicar tempestivamente ao SERPRO as atualizações dessas informações.

6.1.4 Efetuar o correto pagamento dos serviços prestados dentro dos prazos especificados neste contrato.

6.1.5 Não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços que compõem o objeto deste contrato, excetuando-se as situações devidamente justificadas nas quais o armazenamento ou reprodução dos referidos dados e informações sejam necessários para o exercício das atividades do CLIENTE, bem como quando o armazenamento ou reprodução dos dados e informações forem realizados por exigências legais, informando individual e detalhadamente ao SERPRO sobre cada ocorrência excepcional.

6.1.6 Não utilizar os serviços e os dados obtidos para finalidade ou forma distinta da qual foram concebidos e fornecidos ou para a prática de atos considerados ilegais, abusivos e/ou contrários aos princípios norteadores do Código de Ética do SERPRO.

6.1.6.1 Em casos de suspeita das práticas descritas acima, os serviços poderão ser suspensos, com a consequente comunicação do ocorrido às autoridades competentes e, em eventual confirmação, o SERPRO poderá rescindir o presente contrato e iniciar o processo de apuração de responsabilidade do agente que tenha dado causa a estas práticas.

6.2 São obrigações do SERPRO:

6.2.1 Prestar os serviços de acordo com o presente contrato, desde que o CLIENTE tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados.

6.2.2 Enviar, por meio eletrônico, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Guias de Pagamento (boletos) correspondentes ao serviço prestado. Estes documentos também estarão disponíveis para o CLIENTE na Área do Cliente disponibilizada pelo SERPRO.

6.2.3 Manter suas condições de habilitação durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pelo CLIENTE por meio de consultas aos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública Federal.

6.2.4 Comunicar, formalmente, ao CLIENTE qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em:
7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:
otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 764
Mov. 73

7 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

7.1 As condições relativas à propriedade intelectual da solução estão dispostas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

8 DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

8.1 As PARTES se comprometem a manter sob estrita confidencialidade toda e qualquer informação trocada entre si em relação à presente prestação de serviços, bem como toda e qualquer informação ou documento dela derivado, sem prejuízo de qualquer outra proteção assegurada às PARTES pelo ordenamento jurídico.

8.2 Sobre a confidencialidade e a não divulgação de informações, fica estabelecido que:

8.2.1 Todas as informações e os conhecimentos aportados pelas PARTES para a execução do objeto deste contrato são tratadas como confidenciais, assim como todos os seus resultados.

8.2.2 A confidencialidade implica a obrigação de não divulgar ou repassar informações e conhecimentos a terceiros não envolvidos nesta relação contratual, sem autorização expressa, por escrito, dos seus detentores.

8.2.3 Não são tratadas como conhecimentos e informações confidenciais as informações que forem comprovadamente conhecidas por outra fonte, de forma legal e legítima, independentemente da iniciativa das PARTES no contexto deste contrato.

8.2.4 Qualquer exceção à confidencialidade só será possível caso prevista neste contrato ou com a anuência prévia e por escrito das PARTES em disponibilizar a terceiros determinada informação. As PARTES concordam com a disponibilização de informações confidenciais a terceiros nos casos em que tal disponibilização se mostre necessária para o cumprimento de exigências legais.

8.2.5 Para os fins do presente contrato, a expressão “Informação Confidencial” significa toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada (seja por escrito, de forma eletrônica ou por qualquer outra forma) pelas PARTES entre si, seus representantes legais, administradores, diretores, sócios, empregados, consultores ou contratados (em conjunto, doravante designados “REPRESENTANTES”) no âmbito deste contrato.

8.2.6 Todas as anotações, análises, compilações, estudos e quaisquer outros documentos elaborados pelas PARTES ou por seus REPRESENTANTES com base nas informações descritas no item anterior serão também considerados “Informação Confidencial” para os fins do presente contrato.

8.3 A informação que vier a ser revelada, fornecida ou comunicada verbalmente entre as PARTES deverá integrar ata lavrada por qualquer dos seus representantes para que possa constituir objeto mensurável e dotado de rastreabilidade para efeito da confidencialidade ora pactuada.

8.4 O descumprimento desta cláusula por qualquer das PARTES poderá ensejar a responsabilização de quem lhe der causa, nos termos da lei, inclusive em relação aos eventuais danos causados à parte contrária ou a terceiros.

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 765
Mov. 73

8.4.1 Sem prejuízo de eventuais sanções aplicáveis nas esferas cível e administrativa, a conduta que represente violação a essa cláusula pode vir a ser enquadrada no crime de concorrência desleal previsto no art. 195, inc. XI, da Lei nº 9.279/1996.

8.4.2 O dever de confidencialidade estabelecido nesse contrato inclui a necessidade de observância da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

8.5 A responsabilidade por danos causados às PARTES ou a terceiros por eventual vazamento de dados ou outro tratamento de dados inadequado ou ilícito, será direcionada a quem comprovadamente tenha dado causa, por sua ação, omissão, ou sob sua responsabilidade.

8.6 O SERPRO não será responsabilizado por quaisquer prejuízos causados por eventuais erros, fraudes ou má qualidade dos dados compartilhados, bem como pelo uso indevido por terceiros das ferramentas que compõem a solução.

9 DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

9.1 Conforme dispõe o art. 117 da Lei nº 14.133/2021, o CLIENTE designará formalmente os representantes da Administração (Gestor e Fiscais) que serão responsáveis pelo acompanhamento e pela fiscalização da execução do contrato e realizarão a alocação dos recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento deste contrato.

10 DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1 Os locais de prestação dos serviços estão especificados no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

10.2 Para a correta tributação, as notas fiscais deverão ser emitidas com o CNPJ do estabelecimento do SERPRO onde os serviços forem prestados.

11 DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

11.1 O valor estimado deste contrato para seu período de vigência é de R$ 94.689,36 (Noventa e Quatro Mil e Seissentos e Oitenta e nove Reais e Trinta e Seis Centavos).

11.2 Os preços já incluem a tributação necessária para a prestação dos serviços, conforme a legislação tributária vigente.

11.3 Os itens faturáveis, a forma de cálculo e o detalhamento dos valores a serem pagos mensalmente pelo CLIENTE estão descritos no anexo “Relatório Consolidado de Preços e Volumes” deste contrato.

11.4 Para efeito de pagamento, o SERPRO cobrará um valor mensal, que será calculado com base no volume consumido pelo CLIENTE no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado.

11.5 Caberá ao CLIENTE indicar e manter atualizadas todas as informações necessárias para envio eletrônico (por e-mail) da nota fiscal e dos boletos de pagamento correspondentes aos serviços prestados.

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba2**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 766
Mov. 73

11.6 Desde o primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pelo SERPRO para o e-mail informado pelo CLIENTE no anexo “IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE deste contrato.

11.6.1 No referido e-mail constarão as informações necessárias para que o CLIENTE acesse e se cadastre no portal.

11.7 O não recebimento pelo CLIENTE, por correspondência eletrônica, dos documentos de cobrança mensais não o isentará de efetuar o pagamento dos valores devidos até a data de vencimento. Neste caso, o CLIENTE deverá acessar os documentos necessários para o pagamento no portal Área do Cliente.

11.8 Nas notas fiscais emitidas o nome do CLIENTE terá a mesma descrição adotada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ da Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB do Ministério da Economia – ME.

11.9 O pagamento das faturas/boletos deverá ser realizado pelo CLIENTE no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal pelo SERPRO. A nota fiscal será emitida até o último dia útil do mês de referência.

11.10 O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação/utilização do serviço.

11.11 O valor mensal será atestado definitivamente em até 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento ou da disponibilização da documentação correspondente à prestação do serviço.

11.11.1 Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do CLIENTE, o SERPRO emitirá, automaticamente, as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

12 DO ATRASO NO PAGAMENTO

12.1 Não ocorrendo o pagamento pelo CLIENTE dentro do prazo estipulado neste contrato, o valor devido será acrescido de encargos, que contemplam:

12.1.1 Multa de 1% (um por cento); e

12.1.2 Juros de mora (pro rata die) de 0,5% (meio por cento) ao mês sobre o valor faturado a partir da data do vencimento.

12.2 O atraso no pagamento, quando igual ou superior a 60 (sessenta) dias, permite a suspensão imediata dos serviços prestados pelo SERPRO, hipótese em que o CLIENTE continuará responsável pelo pagamento dos serviços já prestados e dos encargos financeiros deles decorrentes.

13 DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS

13.1 Em conformidade com a legislação tributária aplicável, nos casos em que houver a retenção de tributos, via substituição tributária, caberá ao CLIENTE enviar os comprovantes de recolhimento de tributos para o endereço eletrônico do SERPRO (gestaotributaria@serpro.gov.br) ou encaminhá-los para o seguinte endereço:

Departamento de Gestão Tributária

Superintendência de Controladoria

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **tocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba2**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 767
Mov. 73

SERPRO (Edifício SEDE)

Endereço: SGAN 601 – Módulo V – Asa Norte – Brasília/DF CEP: 70.836-900

14 DA VIGÊNCIA

14.1 O presente contrato vigerá por 12 (doze) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses, conforme preconizado nos art. 106 e 107 da Lei n. 14.133/2021.

14.1.1 Caso a assinatura seja efetivada por meio de certificação digital ou eletrônica, considerar-se-á como início da vigência a data em que o último signatário assinar.

15 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1 A despesa com a execução deste contrato está programada em dotação orçamentária própria do CLIENTE, prevista no seu orçamento para o exercício corrente, conforme disposto a seguir: 072/2025.23.944.323-0.

15.2 Para o caso de eventual execução deste contrato em exercício futuro, a parte da despesa a ser executada em tal exercício será objeto de Termo Aditivo ou Apostilamento com a indicação, por parte do CLIENTE, dos créditos e empenhos para sua cobertura.

16 DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO

16.1 O reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, por meio de reajuste de preços, para órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:

16.1.1 O reajuste dar-se-á por meio da aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do contrato, para CLIENTES integrantes do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP, ou para outros CLIENTES que por fundamento normativo próprio se submetam à mesma sistemática de reajuste.

16.2 O reequilíbrio econômico-financeiro, por meio de reajuste de preços, para órgãos ou entidades não integrantes do SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:

16.2.1 Dar-se-á por meio da aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do Contrato.

16.3 Haja vista que a apuração do IPCA e do ICTI é realizada mensalmente pelo IBGE e IPEA, respectivamente, o que inviabiliza a sua ponderação em proporção diária, a referência do cálculo considerará meses completos a partir do mês da data base.

16.4 A data base para cálculo do índice da primeira correção monetária será o mês de assinatura do Contrato, considerando-se esta data a do orçamento do Contrato e tomando-se como base a seguinte fórmula:

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 768
Mov. 73

Ir = (I1 – Io) / Io

R = Vo x Ir

V1 = Vo + R

Onde:

Ir - índice de reajustamento

I1 - índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor (aniversário de 12 (doze) meses a partir da assinatura do Contrato)

Io - índice correspondente à data base do contrato (mês de assinatura do Contrato)

R - valor do reajustamento procurado

V1 - preço final já reajustado

Vo - preço original do Contrato, na data base (valor a ser reajustado)

16.5 No caso de utilização do IPCA, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IBGE, localizado no seguinte endereço:

https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc_ipca/defaultseriesHist.shtm.

16.6 Para o caso de utilização do ICTI, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IPEA, localizado no seguinte endereço: http://www.ipea.gov.br.

16.7 De acordo com o disposto no inciso I do art. 136 da Lei nº 14.133/2021, os reajustes ocorrerão por simples apostilamentos efetuados automaticamente e de ofício, sendo dispensado o prévio requerimento por parte do SERPRO.

16.8 Após efetuado pela autoridade competente da parte CLIENTE, o apostilamento deverá ser enviado ao SERPRO no prazo máximo de 5 dias corridos contados da assinatura do documento.

16.9 De acordo com o art. 2º da Lei nº 10.192/2001, os efeitos do reajuste serão considerados a partir do dia subsequente ao aniversário de vigência do contrato e a aplicação dos demais reajustes respeitarão o intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre suas aplicações.

16.10 O índice de reajuste incidirá sobre cada item faturável discriminado neste Contrato.

16.11 O reequilíbrio por meio de revisão, para todos os Órgãos e Entidades Contratantes, integrantes ou não do SISP:

16.11.1 Dar-se-á em caso de mudanças de caráter extraordinário ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, A base para cálculo da revisão retroagirá até a data do fato que a motivou e deverá ser formalizada por termo aditivo próprio.

17 DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

17.1 O SERPRO fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto do presente Contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado deste Contrato.

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba2**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 769
Mov. 73

Mediante acordo entre as PARTES poderá haver supressão de quantitativos do objeto contratado em percentual superior a 25% do valor inicial atualizado do Contrato.

18 DA RESCISÃO

18.1 Os casos de rescisão contratual obedecerão ao disposto nos artigos 137 a 139 da Lei n. 14.133/2021, e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

18.2 Para formalizar a rescisão contratual, o CLIENTE deverá abrir um acionamento, nos termos previstos neste contrato, por meio dos Canais de Atendimento expostos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

18.3 Nos casos em que a prestação do serviço objeto deste contrato depender de autorização de órgão ou entidade responsável pelos dados e informações, eventual cancelamento da autorização concedida ao SERPRO para esta finalidade ensejará a imediata suspensão dos serviços e o início do procedimento de rescisão deste contrato, não cabendo ao CLIENTE direito a qualquer indenização por parte do SERPRO, seja a que título for.

18.4 Eventual rescisão não representa quitação para os débitos aferidos e não quitados. Em caso de rescisão os serviços serão considerados parcialmente entregues e caberá ao CLIENTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados, conforme as condições estabelecidas nesse contrato.

18.5 Condições específicas de rescisão decorrentes de características próprias do serviço contratado, se existirem, estarão especificadas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

19 DA COMUNICAÇÃO FORMAL

19.1 Será considerada comunicação formal toda e qualquer troca de informações realizada entre as PARTES por meio dos Canais de Atendimento estabelecidos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

19.2 O CLIENTE deverá comunicar as atualizações de seus dados de contato ao SERPRO, sob pena de assumir o risco de não receber comunicações que sejam relacionadas aos serviços deste contrato.

20 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1 Os ônus decorrentes do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas neste instrumento contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, sem prejuízo de eventual responsabilização daquele que der causa ao inadimplemento por perdas e danos perante a parte prejudicada.

20.2 Eventual aplicação de sanção administrativa deve ser formalmente motivada, assegurado o exercício, de forma prévia, do contraditório e da ampla defesa.

20.3 Na aplicação das sanções a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena e o dano causado à parte prejudicada, observado o princípio da proporcionalidade.

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba2**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 770
Mov. 73

20.3.1 Constituirá:

20.3.1.1 Advertência – Sanção aplicável à ocorrência de inexecução parcial não reiterada.

20.3.1.2 Mora – O recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais.

20.3.1.3 Inexecução parcial – O recebimento parcial, ainda que em atraso, dos serviços contratados para o período de referência.

20.3.1.4 Inexecução total – O não recebimento de todas as parcelas dos serviços contratados.

20.3.2 Por inexecução parcial ou total deste contrato, o SERPRO estará sujeito à aplicação das sanções descritas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021, de forma gradativa e proporcional à gravidade da falta cometida e de eventual dano causado, assegurados o contraditório e a ampla defesa de forma prévia.

20.3.2.1 Em caso de descumprimento total das obrigações, o valor da multa não excederá a 10% (dez por cento) do valor do contrato. Caso haja a aplicação de mais de uma multa por descumprimento parcial das obrigações, a soma dos valores das eventuais multas aplicadas não ultrapassará esse limite.

20.3.2.2 Fica estipulado o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês pro rata die sobre o valor do item inadimplido para os casos de mora (atraso).

20.3.3 Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de:

20.3.3.1 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada.

20.3.3.2 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato para os casos de inexecução total.

20.4 Dentro do mesmo período de referência, para o mesmo item inadimplido, a multa por inexecução total substitui a multa por inexecução parcial e a multa por mora; da mesma forma, a multa por inexecução parcial substitui a multa por mora.

20.5 Os valores devidos pelo SERPRO serão pagos preferencialmente por meio de redução do valor cobrado na fatura do mês seguinte à respectiva aplicação. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, o SERPRO pagará ao CLIENTE por eventual diferença, preferencialmente, por meio de cobrança administrativa.

21 DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709/2018

21.1 As condições relativas à aderência das PARTES à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD estão discriminadas no anexo “Tratamento e Proteção de Dados Pessoais” deste contrato.

21.2 O CLIENTE deve atentar para o que dispõe a LGPD, com especial destaque para seus princípios, no seu relacionamento com o Titular de Dados Pessoais, inclusive dando-lhe conhecimento sobre a FINALIDADE do uso destas informações pessoais, evitando assim a suspensão contratual do presente contrato.

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba2**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 771
Mov. 73

22 DA LEI ANTICORRUPÇÃO

22.1 As PARTES se comprometem a observar os preceitos legais do ordenamento jurídico brasileiro relacionados ao combate à corrupção, em especial o Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, a Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO, o Programa Corporativo de Integridade do SERPRO, a Lei nº 12.846/2013 e o seu Decreto nº 11.129/2022 e, no que forem aplicáveis, os tratados internacionais ratificados e promulgados no Decreto nº 3.678/2000, Decreto nº 4.410/2002 e o Decreto nº 5.687/2006.

22.2 O SERPRO (i) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que estão autorizadas a atuar em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013; (ii) se obriga a tomar todas as providências para fazer com que os seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei nº 12.846/2013; (iii) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente do Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, da Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO e do Programa Corporativo de Integridade do SERPRO.

22.2.1 O SERPRO, no desempenho das atividades objeto deste CONTRATO, se compromete perante a CLIENTE a não praticar os atos descritos no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

22.2.2 O descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do SERPRO poderá ensejar a instauração de apuração de responsabilidade de seus agentes com a aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação judicial, nos termos do art. 18, da Lei nº 12.846/2013.

22.2.3 O SERPRO se compromete a conduzir os seus negócios e práticas comerciais de forma ética e íntegra, em conformidade com os preceitos legais vigentes no país.

23 DA MATRIZ DE RISCOS

23.1 Em observância ao disposto no inciso XXVII do art. 6º da Lei nº 14.133/2021, as PARTES, declaram que a presente contratação não apresenta eventos supervenientes impactantes no equilíbrio econômico-financeiro que justifiquem ou fundamentem a elaboração de Matriz de Riscos para o contrato.

24 DOS CASOS OMISSOS

24.1 Os casos omissos serão decididos pelas PARTES, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, normas e princípios gerais dos contratos.

25 DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

25.1 Aplicam-se às PARTES as regras para solução de controvérsias de natureza jurídica destinadas à Administração Pública, em especial quanto à submissão dessas, em sede administrativa, à Câmara de Mediação e Conciliação competente.

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em:
7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:
otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba2**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 772
Mov. 73

26 DO FORO

26.1 É eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

27 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

27.1 As PARTES reconhecem que a contratação por meios eletrônicos, tecnológicos e digitais é válida, exequível e plenamente eficaz, ainda que estabelecida com assinatura eletrônica, digital ou certificação fora dos padrões ICP-Brasil, conforme MP nº 2.200-2 de 2001 ou outra legislação de âmbito federal que venha a substituí-la.

27.2 Considera-se que a celebração do presente contrato ocorreu na data da sua última assinatura ou do seu último aceite.

28 DA PUBLICAÇÃO

28.1 Caberá ao CLIENTE providenciar às suas expensas, a publicação resumida deste instrumento e dos respectivos aditamentos de que trata o art. 174 e o §2º do art. 175 da Lei n. 14.133/2021.

Ajustadas as condições estabelecidas, as PARTES assinam abaixo consolidando os termos deste contrato.

Curitiba/PR, 28 de julho de 2025

NEOSIGNER Assinatura ICP-Brasil
ANDERSON ROBERTO GERMANO
CPF: 004.***.***-80
28/07/2025 Serpro

ANDERSON ROBERTO GERMANO
Gerente de Departamento
SERPRO

NEOSIGNER Assinatura ICP-Brasil
RAPHAEL CORREA DE CARVALHO
CPF: 102.***.***-04
28/07/2025 Serpro

RAPHAEL CORREA DE CARVALHO
Gerente de Divisão
SERPRO

NEOSIGNER Assinatura ICP-Brasil
CAMILA MILEKE SCUCATO
CPF: 046.***.***-21
28/07/2025 Serpro

CAMILA MILEKE SCUCATO
CLIENTE

CLIENTE (Opcional)

Testemunha
Nome: ADRIANA DE FÁTIMA SCHWEIGER
CPF: 015.432.139-79

Testemunha
Nome: JOAO CARLOS DA LUZ
CPF: 673.598.339-49

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **tocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba2**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 773
Mov. 73

ANEXO – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Parecer jurídico de aprovação da Minuta: 0844/2023

1 DEFINIÇÕES BÁSICAS

1.1 Partes: Todas as Pessoas Jurídicas diretamente envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.

1.2 Cliente: Pessoa Jurídica e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.

1.3 Loja SERPRO: Website de venda dos produtos e serviços SERPRO, acessível pelo endereço eletrônico: https://loja.serpro.gov.br.

1.4 Central de Ajuda: Website de informações e suporte pós-venda, acessível pelo endereço: https://centraldeajuda.serpro.gov.br.

1.5 Área do Cliente: Canal eletrônico disponibilizado ao cliente por meio de login e senha, com acesso a informações restritas relativas ao contrato e questões financeiras, através do endereço: https://cliente.serpro.gov.br.

1.6 TAM (do inglês, Technical Account Manager, ou Gestor Técnico de Contas): Pessoa ou grupo especialista que auxilia a gestão do CLIENTE sobre os serviços em nuvem - pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CLIENTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.

1.7 DevOps: “Por definição, DevOps descreve um processo de desenvolvimento de software e uma mudança de cultura organizacional que acelera a entrega de software de alta qualidade, automatizando e integrando os esforços das equipes de desenvolvimento e operações de TI - dois grupos que tradicionalmente atuavam separadamente ou em silos”. Adaptado de:

https://www.ibm.com/cloud/learn/devops-a-complete-guide

1.8 Cloud Computing: Modelo de computação em que os recursos (redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços) são disponibilizados como serviços usando tecnologias de Internet. A cobrança dos serviços preferencialmente é feita com base no efetivo consumo dos recursos e possuem características de flexibilidade e elasticidade em tempo real.

1.9 Corretor de nuvem (Cloud Broker): É uma entidade que gerencia o uso, desempenho e entrega de serviços em nuvem e também negocia relacionamentos entre provedores e consumidores em nuvem.

1.10 Projeto: É a unidade de agrupamento/alocação para atendimento às demandas do CLIENTE, considerado cada sistema/aplicação ou um conjunto integrado de recursos de uma arquitetura técnica, que compõe uma única solução ou empreendimento, delimitando o escopo de atuação. Um projeto serve como unidade de gerenciamento/gestão e pode ser um ambiente inteiro, uma aplicação ou um conjunto de aplicações. O CLIENTE define o escopo do projeto dentro de seu contexto.

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 774
Mov. 73

1.11 Evento Crítico: Mudanças de alta complexidade realizadas em ambientes de TIC, tais como eventos de migração de workloads, implantação de novos projetos, atualização tecnológica ou mudanças de infraestrutura de ambientes em nuvem.

1.12 MVP: Produto mínimo viável (em inglês, Minimum Viable Product — MVP) é a versão mais simples de um produto que pode ser disponibilizada para a validação de um pequeno conjunto de hipóteses sobre um negócio. (Caroli, Paulo. Direto ao ponto. 1.ed. 2015. São Paulo: Casa do código, 2015).

1.13 Sprint: Intervalo de tempo, não superior a um mês, no qual uma entrega planejada é realizada. Adaptado de:

https://www.scrum.org/resources/what-is-a-sprint-in-scrum

1.14 Backlog: Lista das tarefas necessárias que precisam ser feitas para a entrega.

1.15 Workload: “No contexto de uma adoção de nuvem, uma workload é uma coleção de ativos de TI (servidores, VMs, aplicativos, dados ou dispositivos) que, coletivamente, dá suporte a um ou mais processos definidos. As workloads também podem depender de outros ativos compartilhados ou plataformas maiores, no entanto, uma workload deve ter limites definidos em relação aos ativos dependentes e aos processos que dependem dela. Muitas vezes, as workloads podem ser visualizadas monitorando o tráfego de rede entre os ativos de TI.”. Adaptado de:

https://docs.microsoft.com/en-us/azure/cloud-adoption-framework/plan/workloads

2 DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

2.1 SERPRO Multicloud é um conjunto organizado de serviços profissionais relacionados entre si e especializados em cloud, pensados para facilitar a jornada e o sucesso da transformação digital do Estado brasileiro, permitindo que o gestor público de TI faça escolhas inteligentes e tecnicamente embasadas, possibilitando a rápida e segura adoção das tecnologias de cloud.

2.2 A solução disponibiliza, através de pacotes de serviços que podem ser contratados de forma opcional, especialistas de alto nível em cloud e com expertise em negócios de governo, desde a avaliação de maturidade, passando pelo aconselhamento na seleção dos projetos, no comparativo para escolha do provedor mais adequado e amparo legal para justificativa de contratação, além da elaboração da arquitetura de soluções, do planejamento e execução da migração ou implantação de workloads na nuvem, da sustentação de aplicações e até da avaliação sistemática para otimização de ambiente e gestão econômica, com foco no sucesso do resultado esperado.

2.3 A oferta integrada de serviços possibilita ao CLIENTE acelerar a expansão dos serviços com níveis elevados de qualidade, segurança, confiabilidade, flexibilidade e a custos otimizados.

2.4 Através do SERPRO Multicloud, o CLIENTE terá acesso ao acervo de softwares disponibilizados pelos provedores em suas lojas de Marketplace, podendo pesquisar, gerenciar e instanciar produtos de softwares que se integram e complementam o ambiente de nuvem do provedor.

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba2**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 775
Mov. 73

2.5 Ao realizar a contratação do serviço, o gestor público terá acesso - por demanda e independente da localização - ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis e de alta performance disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem do provedor SERPRO, através de portal web. O portal web se trata da console dos provedores, disponível via web, 24 horas por dia, 7 dias por semana, que possibilita a seleção de recursos e ofertas dos provedores parceiros.

2.6 Por meio deste contrato, o gestor público tem a liberdade de escolha dentre os melhores recursos de cada provedor e continua sendo o gestor da solução, podendo delegar algumas atividades ao SERPRO, por meio da contratação dos serviços opcionais deste contrato.

3 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 O atendimento às demandas do CLIENTE será feito por projeto.

3.2 A solução SERPRO Multicloud contempla os seguintes serviços profissionais:

3.2.1 Cloud Services Brokerage

3.2.1.1 Serviço profissional de corretagem de serviços em nuvem e de disponibilização e operação da plataforma multinuvem, visando gerenciar o uso, o desempenho e a entrega, assim como os relacionamentos entre provedores e consumidores destes serviços (em nuvem).

3.2.1.2 O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados nem pela disponibilidade da aplicação hospedada em quaisquer nuvens dos parceiros do SERPRO Multicloud.

3.2.1.3 O que faz?

3.2.1.3.1 Um corretor para serviços na nuvem que possui visão sistêmica em TI, domina as funcionalidades e características dos provedores parceiros, orienta sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem, ajuda o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem e provedores mais adequados para cada projeto, facilita o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço fiscal e tributário entre os provedores parceiros e as organizações públicas ao longo da jornada da cloud e gerencia o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

3.2.1.3.2 O SERPRO oferece também, como serviço adicional (com item faturável específico), uma conexão física dedicada com cada provedor parceiro habilitado, com túnel criptografado para a transferência de dados. Essa conexão pode ser ativada para os clientes das soluções da Rede SERPRO e toda a gestão operacional e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

3.2.1.3.3 Quando identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o CLIENTE poderá receber recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, podendo, opcionalmente, solicitar ajuda na implementação através de demanda solicitando o serviço consultivo

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **tocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 776
Mov. 73

Cloud Generic Professional Services. No plano avançado do Cloud Services Management, o CLIENTE dispõe de um serviço completo de gestão de contas.

3.2.1.4 Como funciona?

3.2.1.4.1 O CLIENTE terá acesso, por demanda e independente da localização, ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem on premises (provedor SERPRO).

3.2.1.4.2 O CLIENTE escolhe o provedor mais adequado para atender suas necessidades e realiza então o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação sobre os quais pode instalar e executar softwares em geral. O serviço de corretagem pode ser solicitado a qualquer tempo. Entretanto, para realizar qualquer mudança no ambiente, é necessário ter uma arquitetura de solução e planejar a mudança. No caso de não dispor de uma arquitetura de solução, poderá abrir demanda para esse serviço (Cloud Architecture Design). As mudanças de ambiente poderão ser tratadas demandando o serviço Cloud Migration Management.

3.2.1.4.3 Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. O acompanhamento do uso de recursos poderá ser feito pelo portal web (console do provedor), e, de acordo com as funcionalidades do portal de cada provedor, o consumo pode ser configurado para o limite de volume estimado em contrato. Alertas automáticos podem ser enviados para acompanhamento de possível extrapolação. A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO mediante a demanda dos serviços opcionais, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas, gerenciamento de custos e opções sobre uma eventual migração para a nuvem e sobre a privacidade e segurança dos dados da sociedade.

3.2.1.4.4 Para novas aplicações, o ideal é que o time DevOps, por meio da contratação do serviço Cloud Engineering and Automation, participe desde o início do projeto, a fim de garantir o uso otimizado dos recursos computacionais. Esse serviço também exige a abertura de demanda específica por parte do CLIENTE.

3.2.1.5 Entregas do Cloud Services Brokerage:

3.2.1.5.1 Catálogo de ofertas de serviços em nuvem:

3.2.1.5.1.1 O CLIENTE terá acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros.

3.2.1.5.2 Recomendações para otimização de consumo

3.2.1.5.2.1 Sempre que identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o cliente poderá receber do SERPRO recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, enviadas pela equipe de Gestão Técnica de Contas (equipe TAM – Technical Account Management). Com a contratação do Multicloud, os clientes receberão apoio e orientação dessa equipe, que, por meio de análises de consumo e

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba2**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 777
Mov. 73

otimização, pode propor melhorias, recomendações de melhor utilização do ambiente, oferecer insights de tendências, além de fornecer outras informações que auxiliem o cliente a maximizar a eficiência financeira do ambiente.

3.2.1.5.3 Corretagem customizada

3.2.1.5.3.1 Orçamentação técnica e análises comparativas podem ser solicitadas a qualquer momento pelo cliente durante a vigência do contrato.

3.2.1.5.4 Suporte de atendimento unificado

3.2.1.5.4.1 Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. Todo atendimento de suporte será realizado em língua portuguesa.

3.2.1.5.5 Gestão Técnica de Contas (Equipe TAM)

3.2.1.5.5.1 O serviço de gestão técnica de contas é um atendimento especializado que auxilia o cliente fornecendo orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis, a fim de auxiliar o cliente no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO. Seu objetivo é facilitar a gestão contratual pelo cliente por meio do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de orçamento e monitoramento de consumo.

3.2.1.5.6 Conectividade

3.2.1.5.6.1 O acesso aos serviços em nuvem poderá ser feito via internet ou por conexão física dedicada (SERPRO Cloud Connect), com túnel criptografado para tráfego de dados. Esta última oferta possui item faturável específico e é exclusiva para clientes contratantes de serviços adicionais da Rede SERPRO especificados em estudo de viabilidade e avaliação técnica.

3.2.1.5.7 Marketplace

3.2.1.5.7.1 O marketplace é uma loja online de operação e curadoria mantida pelo provedor de nuvem, que disponibiliza acesso a um amplo acervo digital de soluções, que se integram ou complementam os serviços de nuvem do provedor.

3.2.1.5.7.2 No marketplace, o CLIENTE poderá encontrar, implantar e gerenciar diversas soluções em seu ambiente de nuvem. Na página de cada solução disponível no marketplace do provedor, o CLIENTE poderá obter informações sobre o descritivo do produto de software, o modelo de suporte e as condições de uso definidas pelo fabricante.

3.2.1.5.7.3 No contexto do Cloud Service Brokerage, o SERPRO disponibiliza ao CLIENTE a plataforma para acesso ao marketplace dos provedores e realiza a intermediação financeira de cobrança e de pagamento ao provedor pelo uso das soluções obtidas na loja online. O Serpro, inclusive, está apto para apoiar as negociações com o fornecedor para disponibilização de uma oferta mais competitiva. E quando houver esse interesse por parte do CLIENTE, ele deve abrir uma solicitação ao SERPRO para solicitar esse apoio.

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba2**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 778
Mov. 73

3.2.1.5.7.3.1 Observação: o SERPRO não oferece nenhum tipo de garantia sobre os produtos obtidos nos marketplaces dos provedores. Dessa forma, cabe ao CLIENTE a total responsabilidade sobre esses itens adquiridos na loja online, assim como sobre os riscos oriundos da utilização do que for contratado e possíveis impactos sobre o ambiente produtivo.

3.2.1.5.7.4 Caberá ao CLIENTE:

3.2.1.5.7.4.1 Analisar o descritivo do produto de software, os termos de uso e o modelo de suporte disponibilizado pelo fabricante.

3.2.1.5.7.4.2 Solicitar ao SERPRO o orçamento para uso do produto de software.

3.2.1.5.7.4.3 Responsabilizar-se pelo produto ou serviço contratado via marketplace, inclusive encarregando-se de contactar o fornecedor responsável pelo produto ou serviço adquirido caso este venha a apresentar problemas.

3.2.1.5.7.4.4 Responsabilizar-se pelos custos adicionais gerados em nível de infraestrutura assim como pelo uso das licenças.

3.2.2 Cloud Architecture Design

3.2.2.1 Serviço profissional que visa planejar e desenhar arquiteturas para soluções em nuvem, observando fatores como resiliência, agilidade e segurança, com adoção das melhores práticas de TI, baseadas nos serviços e tecnologias disponíveis no portfólio SERPRO Multicloud e de acordo com os objetivos definidos para cada projeto do CLIENTE.

3.2.2.2 O que faz?

3.2.2.2.1 O Cloud Architecture Design define, em conjunto com o CLIENTE, a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas, baseando-se em técnica, preço e característica de cada provedor de serviço em nuvem. Também ajuda os clientes a identificar e usar, nas soluções em nuvem dos parceiros, o conjunto de componentes mais indicados. No tocante às necessidades técnicas, apoia o CLIENTE com serviços especializados no planejamento da solução de seus projetos em nuvem. O Serviço tem como principais características:

3.2.2.2.1.1 Identificar as interações entre soluções distintas;

3.2.2.2.1.2 Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

3.2.2.2.1.3 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do CLIENTE;

3.2.2.2.1.4 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

3.2.2.2.1.5 Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

3.2.2.2.1.6 Mensurar os custos da arquitetura proposta.

3.2.2.3 Como funciona?

3.2.2.3.1 Antes de planejar a arquitetura dos serviços em nuvem, identifica-se junto ao CLIENTE quais as suas necessidades, quer seja migração de ambientes

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba2**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 779
Mov. 73

existentes, criação de ambientes para uma nova necessidade de negócio ou mudanças em ambientes na nuvem.

3.2.2.3.2 Uma vez identificadas as necessidades da infraestrutura atual, são elaboradas propostas de solução e orçamento baseadas nos requisitos elencados.

3.2.2.3.3 Será elaborado um relatório exclusivamente baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, custos, entre outros) considerando os requisitos identificados no item 3.2.2.3.1.

3.2.2.3.4 Não haverá indicação de determinado provedor, cabendo ao CLIENTE escolher conforme os critérios apresentados.

3.2.2.4 O que entrega?

3.2.2.4.1 Esse serviço entrega o desenho da arquitetura de solução e os cenários comparativos técnicos entre provedores de serviço em nuvem, para cada projeto. Essa entrega é feita na forma de documentação.

3.2.3 Cloud Migration Management

3.2.3.1 Um serviço profissional que visa realizar a gerência de eventos críticos para se chegar a um ambiente migrado e estabilizado, conforme requisitos estabelecidos. Essa gerência é realizada por equipes qualificadas em tecnologia de cloud, com maturidade em gestão de projetos, governança, sustentação e continuidade de negócio.

3.2.3.2 O que faz?

3.2.3.2.1 O Cloud Migration Management envolve planejar e acompanhar os eventos de migração dos serviços para nuvem, onde: define-se o escopo a ser trabalhado; analisa-se a arquitetura atual; propõe-se uma nova arquitetura ou arquitetura otimizada com as tecnologias envolvidas; mapeia as integrações e interações assim como os níveis de criticidade do negócio e as janelas de disponibilidade. A partir dessas informações, define-se uma estratégia de migração, que deve ser acompanhada por um cronograma de atividades.

3.2.3.3 Como funciona?

3.2.3.3.1 Inicialmente o SERPRO realiza, com apoio do CLIENTE, o planejamento do trabalho, através de análise da documentação arquitetural, identificação dos atores, papéis e responsabilidades, identificação de riscos, impactos e devidos tratamentos junto aos times técnicos. Além disso, estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão por meio de um cronograma de atividades. Este plano deverá ser aprovado pelo CLIENTE, antes de sua execução.

3.2.3.3.2 Após aprovação do planejamento inicial, é realizado o alinhamento entre os agentes sobre seus papéis, responsabilidades e cronograma das atividades. São também definidos pontos de controle periódicos para acompanhamento da execução, visando manter todos os interessados informados do andamento das atividades.

3.2.3.3.3 Uma vez que todas as partes envolvidas estiverem alinhadas quanto ao plano de execução, é feita a orquestração das atividades prévias, correntes e

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba2**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 780
Mov. 73

posteriores ao evento, tratando os desvios junto aos times de suporte e fornecedores até a estabilização do serviço.

3.2.3.3.4 Ao final, é realizada junto ao CLIENTE uma validação do cumprimento dos objetivos estabelecidos na etapa planejamento.

3.2.3.4 O que entrega?

3.2.3.4.1 O produto gerado por este serviço contempla o ambiente migrado, implantado ou atualizado em funcionamento, conforme os requisitos da demanda estabelecidos na fase de planejamento. Será também disponibilizado ao CLIENTE um relatório de entrega.

3.2.4 Cloud Engineering and Automation

3.2.4.1 É um serviço profissional prestado por um time multidisciplinar DevSecOps (especialistas em arquitetura, banco de dados, rede, scrum, segurança e sistemas operacionais) para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem para um projeto ágil de desenvolvimento de soluções.

3.2.4.2 O que faz?

3.2.4.2.1 Estrutura um modelo de infraestrutura em nuvem para esteira de entrega DevSecOps;

3.2.4.2.2 Acompanha um ciclo de vida de um projeto ágil com time multidisciplinar do SERPRO (DevSecOps), para organizar e padronizar a esteira de entrega de códigos;

3.2.4.2.3 Planeja o número de sprints e alocação do time (quantidade de semanas);

3.2.4.2.4 Facilita as cerimônias de detalhamento do backlog;

3.2.4.2.5 Orquestra a execução do backlog priorizado;

3.2.4.2.6 Atualiza a Infraestrutura como Código (IaC) no repositório do projeto;

3.2.4.2.7 Organiza a entrega de infraestrutura através de pipeline de integração e entrega contínuas (CI/CD).

3.2.4.3 Como funciona?

3.2.4.3.1 O Cloud Engineering and Automation aloca especialistas de infraestrutura multidisciplinar para:

3.2.4.3.1.1 Analisar a necessidade do cliente;

3.2.4.3.1.2 Definir a melhor solução de infraestrutura que atenda a sua expectativa;

3.2.4.3.1.3 Planejar e priorizar os MVPs, Sprints e Backlogs;

3.2.4.3.1.4 Executar as atividades planejadas;

3.2.4.3.1.5 Entregar a infraestrutura em nuvem e estruturada como código (IaC).

3.2.4.4 O que entrega?

3.2.4.4.1 Este serviço entrega a infraestrutura em nuvem como Código (IaC) no repositório de código fonte do projeto, além do pipeline de entrega de infraestrutura via integração e entrega contínuas (CI/CD).

3.2.5 Cloud Services Management

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba2**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 781
Mov. 73

3.2.5.1 Serviço continuado de suporte à infraestrutura de nuvem, provido por equipes técnicas especializadas, que atuam de forma multidisciplinar na sustentação da infraestrutura em nuvem do CLIENTE, buscando sempre uma maior disponibilidade, desempenho e segurança deste ambiente.

3.2.5.2 O que faz?

3.2.5.2.1 O modelo de comercialização do suporte à infraestrutura de nuvem é oferecido sob a forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado), prestados mensalmente enquanto durar o contrato de suporte e a presença da aplicação do CLIENTE em alguma das nuvens do SERPRO Multicloud. Cada plano possui um conjunto de atividades e níveis de serviços específicos associados a ele e a contratação está vinculada à realização de uma atividade chamada projeto de internalização, que consiste em levantamento de necessidades para viabilizar a sustentação do serviço.

3.2.5.2.2 O projeto de internalização é o passo que antecede a implementação da sustentação do ambiente de nuvem do CLIENTE, visa mapear as necessidades do CLIENTE e planejar as atividades de sustentação de forma que sejam implementadas de forma confiável e segura.

3.2.5.2.3 Plano Básico

3.2.5.2.3.1 O plano básico oferece serviços com foco na orquestração de incidentes em regime 24x7, dentro do tempo de reação esperado. É indicado para clientes que já possuem expertise para administrar todo seu ambiente mas que necessitam de uma equipe atenta, em tempo integral, aos incidentes relacionados aos seus serviços e que pode ser acionada via formulário web em caso de alguma indisponibilidade do ambiente. Não se trata da gestão de incidentes fim a fim, mas sim de resposta a eles.

3.2.5.2.3.2 Uma vez registrado algum incidente para os serviços do projeto, o SERPRO acionará a parte terceira indicada pelo CLIENTE para intervir e resolver o incidente. Não será responsabilidade do SERPRO normalizar o ambiente por meio de alguma intervenção, visto que o SERPRO não possui acesso ao ambiente do CLIENTE.

3.2.5.2.3.3 Esse plano básico tem caráter reativo, se limita a reagir ao incidente dentro do tempo esperado, acionar os times de suporte externo e orquestrar o atendimento até a resolução do incidente. Para sua contratação, exigem-se os seguintes pré-requisitos:

3.2.5.2.3.3.1 Serviço implantado na nuvem;

3.2.5.2.3.3.2 Matriz de comunicação das equipes de suporte e desenvolvimento;

3.2.5.2.3.3.3 Time de suporte do CLIENTE disponível e com conhecimento para resolver os incidentes que não puderem ser resolvidos em primeiro nível.

3.2.5.2.4 Plano Intermediário

3.2.5.2.4.1 Serviço de suporte em nível intermediário com foco em garantir a sustentação da infraestrutura de nuvem dentro do tempo de reação acordado. Ao contratar esse plano, o CLIENTE deixa de ser o único gestor do seu ambiente de nuvem, compartilhando parte desse papel com a equipe do SERPRO, de

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 782
Mov. 73

acordo com os processos incluídos no plano de suporte contratado, seguindo especificações acordadas e expectativas das partes interessadas.

3.2.5.2.5 Plano Avançado

3.2.5.2.5.1 Serviço de suporte à infraestrutura em nuvem para projetos críticos que exigem atuação tempestiva e uma ampla gestão do ambiente, contemplando ações preventivas a fim de garantir uma sustentação eficiente e atuação dentro do tempo de reação esperado.

3.2.5.2.5.2 Este plano conta com todos os serviços incluídos no plano intermediário, com níveis de serviço mais arrojados.

3.2.5.2.6 Suporte a Produto de Software do Marketplace

3.2.5.2.6.1 No contexto do Cloud Service Management, dada a imensa variedade de produtos e serviços disponíveis para aquisição pelo cliente nos marketplaces dos provedores – e a diversidade de tecnologias associadas a eles –, fica estabelecido que a contratação de quaisquer dos planos de CSM (básico, intermediário e avançado) não ensejará atuação sobre os itens adquiridos nas lojas online dos provedores, pois o CSM não atua na camada de aplicação e de dados do cliente.

3.2.5.2.6.1.1 Observação: O Cloud Service Management não possui atuação na camada de aplicação ou dados dos produtos de software ou serviços obtidos pelo CLIENTE por meio do Marketplace.

3.2.5.2.6.2 Caberá ao CLIENTE tratar diretamente com o provedor do produto adquirido pelo Markeplace em caso de ocorrência de problema que possa impactar o ambiente produtivo. Caso o CLIENTE tenha contratado o plano intermediário ou avançado do CSM, o SERPRO poderá apoiá-lo durante o processo de correção do problema, deixando claro que esse apoio não implica manutenção do produto ou serviço contratado, visto que não há previsibilidade no CSM de qualquer atuação do SERPRO sobre a tecnologia envolvida. Porém, como já citado no Item 3.2.1.5.7.3., o SERPRO está apto para apoiar o CLIENTE nas negociações com o fornecedor para disponibilização de uma oferta mais competitiva. Quando houver esse interesse por parte do CLIENTE, este deverá abrir solicitação ao SERPRO solicitando esse apoio.

3.2.5.3 Dos serviços e processo oferecidos

A tabela abaixo demonstra as diferenças dos planos para o Cloud Service Management:

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Gestão Técnica de Contas			X
Central de Atendimento			
_____Formulário de Atendimento	X	X	X
_____Catalogação de Scripts(junto ao cliente)	X	X	X
_____Gestão de Banco de Soluções		X	X
_____Linha Vermelha			X

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 783
Mov. 73

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Resposta a incidentes	1º nível	3º nível/Prov.	3º nível/Prov.
Medição de maturidade de segurança		X	X
Criação de VPN site-to-site	Orientação	X	X
Gestão de Backup		X	X
Gestão de Monitoração		Infra	Serviço
Gestão de Mudança (processo diário, não abrangendo eventos críticos)		X	X
Gerenciamento de problemas		X	X
Suporte Operacional(tempo de atendimento)		48 horas	24 horas
Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem		X	X
Configurar WAF no ambiente de nuvem		X	X
Gerenciamento de níveis de serviço			X
Gestão de Crise			X
Análise de Desempenho			X

*Legenda: “ “=> Não Contempla; “X”=> Contempla; Demais Valores=> Indicam tipo ou restrição temporal.

3.2.5.3.1 Gestão Técnica de Contas

3.2.5.3.1.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.1.2 O serviço de gestão técnica de contas auxilia na gestão dos serviços em nuvem, fornece orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis para auxiliar o cliente no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO, e, se for o caso, fornecer sugestões de otimização do ambiente. Nesse sentido, a equipe TAM pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CLIENTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.

3.2.5.3.2 Central de Atendimento

3.2.5.3.2.1 Formulário de Atendimento

3.2.5.3.2.1.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.1.2 O formulário web será a principal forma para registrar Solicitação de Serviço (SS), incidentes (RI) e solicitar mudanças (RDM). Este formulário será disponibilizado para o CLIENTE contendo opções/categorias alinhadas com o que foi contratado.

3.2.5.3.2.2 Catalogação de Scripts (junto ao cliente)

3.2.5.3.2.2.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.2.2 Trata-se de um catálogo de scripts que ficarão disponíveis para o time de suporte em primeiro nível, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no projeto de internalização do serviço.

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba2**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 784
Mov. 73

3.2.5.3.2.3 Gestão de Banco de Soluções

3.2.5.3.2.3.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.3.2 Trata-se de um banco de soluções que estará disponível para a equipe de suporte em primeiro nível utilizar, a fim reduzir o tempo para resolver um problema, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no Projeto de Internalização da sustentação do ambiente.

3.2.5.3.2.4 Linha vermelha

3.2.5.3.2.4.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.4.2 Trata-se de um canal direto com Centro de Operações para reportar incidentes que estejam impactando o negócio do CLIENTE (indisponibilidade).

3.2.5.3.2.5 Resposta a incidentes

3.2.5.3.2.5.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.5.2 Trata-se basicamente de reação a incidentes dentro do tempo esperado e, dependendo do plano contratado, pode ser limitado apenas à reação ao incidente dentro do tempo esperado, com acionamento dos times de suporte externo e orquestração do atendimento até a resolução do problema (plano básico), ou execução do processo de gestão de incidentes de forma completa, incluindo integração com outros processos como gestão de problemas, gestão de monitoração, análise de desempenho etc. (planos intermediário e avançado).

3.2.5.3.2.6 Medição de maturidade de segurança

3.2.5.3.2.6.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.6.2 A solução de Medição de Maturidade de infraestrutura de Segurança, também conhecida como Breach and Attack Simulation (BAS), é capaz de testar os controles de segurança de determinado serviço ou ambiente. A solução usa um conjunto de cenários de ataque complexos que tentam contornar os sistemas de controle de segurança para conseguir um acesso específico. Se esse acesso puder ser alcançado, a plataforma BAS descobre a falha no controle que precisa ser corrigida.

3.2.5.3.2.6.3 É um serviço de prevenção a ameaças, que testa as camadas existentes de segurança no ambiente, sejam elas, Firewalls, IPSs, Filtro de Conteúdo, WAF ou quaisquer outras existentes. A avaliação de maturidade infraestrutura de segurança traz resultados com uma visão em pontuação do quão seguro está o serviço/ambiente

3.2.5.3.2.6.4 Este serviço é realizado após a internalização do projeto e sua pontuação é entregue ao gestor de negócio, com as evidências e sugestões de correção.

3.2.5.3.2.6.5 O Serviço será executado 2 vezes por contrato, sendo a primeira após a disponibilização do ambiente e a segunda por demanda do CLIENTE.

3.2.5.3.2.6.6 Outras unidades de testes do tipo BAS podem ser adquiridas separadamente por horas de consultoria, sendo necessárias 10 horas de consultoria para cada teste.

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 785
Mov. 73

3.2.5.3.2.7 Gestão de backup

3.2.5.3.2.7.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.7.2 Este serviço contempla a gestão e operacionalização dos backups dos serviços hospedados na nuvem, conforme política de backup negociada entre as partes.

3.2.5.3.2.8 Criação de VPN site-to-site

3.2.5.3.2.8.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.8.2 A VPN site-to-site compreende uma rede virtual privada que permite a comunicação entre dois pontos através de conexões criptografadas utilizando uma rede pública, nesse caso, a internet. Trata-se de um modelo único de acesso, sem distinção por largura de banda ou região.

3.2.5.3.2.8.3 Para o plano básico o serviço prestado é um suporte assistido para que o CLIENTE estabeleça a VPN entre a nuvem e o seu ambiente. O plano prevê 2 VPNs, sendo que obrigatoriamente as duas serão utilizadas para o túnel entre nuvem e CLIENTE, funcionando de forma redundante.

3.2.5.3.2.8.4 Para os planos intermediário e avançado, 2 VPNs serão destinadas ao fechamento do túnel entre nuvem e CLIENTE, no entanto, o SERPRO é responsável pelas configurações da VPN no ambiente de nuvem, enquanto o CLIENTE fará a configuração no seu ambiente podendo contar com suporte assistido do SERPRO, se necessário.

3.2.5.3.2.8.5 A criação de qualquer VPN do tipo site-to-site exige que o cliente tenha um equipamento capaz de estabelecer túneis criptografados com o SERPRO.

3.2.5.3.2.9 Gestão de Monitoração

3.2.5.3.2.9.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.9.2 Trata-se da definição e manutenção da monitoração dos projetos para garantir uma atuação tempestiva a fim de proporcionar uma maior disponibilidade dos projetos do CLIENTE.

3.2.5.3.2.9.3 No plano intermediário a monitoração está focada na infraestrutura e na disponibilidade geral dos recursos/serviços.

3.2.5.3.2.9.4 No plano avançado o desempenho/performance dos projetos do cliente são é monitorados de forma detalhada para identificar pontos de melhoria e evitar problemas.

3.2.5.3.2.10 Gestão de Mudanças

3.2.5.3.2.10.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.10.2 A gestão de mudanças garante, por meio de procedimentos padronizados, planejamento e acompanhamento, que todas as alterações na infraestrutura de TI sejam realizadas de forma eficiente e com o menor impacto possível aos serviços hospedados no ambiente do CLIENTE. Esse serviço possui as seguintes etapas:

3.2.5.3.2.10.2.1 Análise da mudança e seus impactos junto aos times técnicos. Caso haja algum impacto, busca aprovação da mudança junto aos gestores dos

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba2**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 786
Mov. 73

serviços impactados. Caso não haja impacto, mantém os interessados informados sobre as mudanças que serão executadas, por meio de uma comunicação efetiva;

3.2.5.3.2.10.2.2 Planejamento e orquestração das atividades prévias, correntes e posteriores à mudança, com o objetivo de garantir que haja o mínimo impacto ao serviço;

3.2.5.3.2.10.2.3 Acompanhamento dos testes e validação junto ao contratante.

3.2.5.3.2.11 Gerenciamento de problemas

3.2.5.3.2.11.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.11.2 A gestão de problemas visa reduzir a probabilidade e o impacto de falhas recorrentes pela identificação e solução das causas de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

3.2.5.3.2.11.3 A investigação do problema pode ser solicitada pelo CLIENTE ou por equipe do SERPRO através de processo de resolução de incidentes e análise de desempenho.

3.2.5.3.2.11.4 Uma vez identificada a recorrência de um incidente, o problema é investigado e, se necessário, será aberto um Registro de Problema (RDP) para identificação, documentação e solução das causas, de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

3.2.5.3.2.12 Suporte operacional (tempo de atendimento)

3.2.5.3.2.12.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.12.2 Visa atender solicitações de serviços relacionadas à infraestrutura em nuvem do CLIENTE, principalmente aqueles relacionados a criação ou configuração de recursos computacionais na nuvem, orientações gerais, entre outros pedidos.

3.2.5.3.2.13 Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem

3.2.5.3.2.13.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.13.2 O serviço consiste em criação de regras de acesso diretamente no ambiente de nuvem do CLIENTE, muito parecido com a configuração de um Firewall tradicional, o que acaba sendo uma boa opção para administradores de redes, permitindo acesso aos recursos computacionais via rede da nuvem por parte da internet ou rede on premises do cliente.

3.2.5.3.2.14 Configurar WAF no ambiente de nuvem

3.2.5.3.2.14.1 Previsto para planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.14.2 O Web Application Firewall protege as aplicações web com filtragem e monitoração do tráfego web entre a aplicação e a internet, sendo uma defesa de protocolo da camada 7.

3.2.5.3.2.14.3 Este serviço consiste na definição de uso de componentes WAF conforme a especificação realizada na internalização do projeto. Consiste também na operação destes componentes conforme a política de segurança definida para o ambiente.

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba2**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 787
Mov. 73

3.2.5.3.2.15 Gerenciamento de níveis de Serviços

3.2.5.3.2.15.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.15.2 Realiza a aferição do nível de serviço contratado, a elaboração e publicação de relatórios de níveis de serviço e identificação de oportunidades de melhoria na entrega de serviços.

3.2.5.3.2.15.3 Gestão de crise

3.2.5.3.2.15.3.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.15.3.2 O processo de gestão de crise visa solucionar problemas que não puderam ser resolvidos por meio do processo de incidente ou do processo de gestão de problemas.

3.2.5.3.2.15.3.3 Envolve gerenciamento de crises relacionadas a indisponibilidade com time técnico altamente especializado ou orquestração de fornecedores a fim de solucionar um problema na aplicação do CLIENTE (exemplo: equipe de desenvolvimento contratada pelo CLIENTE).

3.2.5.3.2.15.3.4 Uma sala de crise poderá ser instaurada, a critério do SERPRO, quando um incidente de alta prioridade (com impacto no negócio) não for resolvido em até 3 horas e as equipes não tiverem um plano de ação em andamento.

3.2.5.3.2.16 Análise de desempenho

3.2.5.3.2.16.1 Análise Crítica de Desempenho (ACD) é um processo realizado periodicamente com o objetivo de promover a melhoria do desempenho dos serviços e dos processos, baseando-se em uma gestão de desempenho por indicadores.

3.2.5.3.2.16.2 Neste processo são analisadas as principais ocorrências, bem como os desvios identificados no período e as respectivas ações para a correção dos mesmos. São realizados os acompanhamentos das ações em andamento a fim de promover o ciclo de melhoria contínua dos processos e serviços envolvidos.

3.2.5.4 Como funciona?

3.2.5.4.1 A ativação do Cloud Service Management, conforme decisão do CLIENTE, pode ocorrer em seguida à assinatura deste contrato ou em momento posterior dentro da vigência do mesmo, sendo necessário a formalização de uma ordem de serviço identificando o projeto para o qual o CLIENTE está ativando o serviço.

3.2.5.4.2 O SERPRO definirá com o apoio do CLIENTE o que é um projeto. Um projeto se refere a um sistema/aplicação ou ainda aos seus diversos ambientes (produção, desenvolvimento, validação, etc.), terá uma arquitetura associada a ele, e o desenho da arquitetura é que delimitará o escopo do projeto do CLIENTE.

3.2.5.4.3 Após a conclusão da internalização do projeto, o SERPRO assume a responsabilidade pela sustentação, conforme o plano contratado (básico, intermediário e avançado).

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **tocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba2**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 788
Mov. 73

3.2.6 Cloud Generic Professional Services

3.2.6.1 Serviços profissionais diversos para avaliação técnica, execução de procedimentos ou outras atividades correlatas ao SERPRO Multicloud não especificados nos demais serviços.

3.2.6.2 O atendimento às demandas estará condicionado à uma análise de viabilidade prévia pelo SERPRO.

3.2.6.3 O SERPRO se reserva ao direito de recusar demandas para o Cloud Generic Professional Services que não sejam compatíveis com os serviços contratados.

3.2.6.4 Disponibilização

3.2.6.4.1 Será feita a avaliação das necessidades do CLIENTE e proposta a solução dentro de um prazo adequado ao escopo definido, conforme negociação entre as partes.

3.2.6.5 O que faz?

3.2.6.5.1 O serviço consiste no levantamento da necessidade do CLIENTE, da definição do escopo e esforço de trabalho e da entrega esperada pelo CLIENTE.

3.2.6.5.2 Caso o planejamento seja aprovado, inclui também a execução do trabalho definido.

3.2.6.6 O que entrega?

3.2.6.6.1 A entrega deste serviço será acordada entre as partes no momento da avaliação inicial e proposta de solução.

3.2.7 Cloud Connect

3.2.7.1 Serviço de conectividade somente disponibilizado a partir da contratação da Plataforma Multinuvem (CSB), em item de faturamento específico (Cloud Connect), e sua ativação irá gerar custos adicionais na console, apurados em CSB, e possibilitará maior celeridade, desempenho, disponibilidade e segurança no tráfego de dados e informações entre o SERPRO e a nuvem pública, através da Rede SERPRO.

3.2.7.2 O que faz?

3.2.7.2.1 A conectividade do Cloud Connect está estruturada através de circuito com dupla abordagem (através de fibra óptica) entre o SERPRO até o ambiente de hospedagem dos parceiros de nuvem, garantindo transmissão dedicada e simétrica de dados. Toda a gestão operacional, de configuração, monitoração e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

3.2.7.3 Como funciona?

3.2.7.3.1 Como requisito para a contratação e utilização do Cloud Connect, é necessário que o cliente possua workload em nuvem e seja contratante de uma das soluções de conectividade da Rede SERPRO (Administração de Rede de Longa Distância ou Infovia-BSA). Pode também ser utilizado um link de chegada ao SERPRO através de uma operadora de telefonia ou por meio do PTT.br. Neste caso, o SERPRO não tem gestão sobre esse circuito de última milha oferecido pela operadora, responsabilizando-se pela infraestrutura central de comunicação para acesso ao ambiente de nuvem. A disponibilidade das

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 789
Mov. 73

opções de conectividade sempre exigirá análise prévia de viabilidade técnica pelas equipes do SERPRO.

3.2.7.3.2 O SERPRO definirá, com o apoio do CLIENTE e de acordo com o tamanho do seu workload, a velocidade adequada que deverá ser disponibilizada para o Cloud Connect.

3.2.7.3.3 O CLIENTE poderá eventualmente solicitar a ativação do serviço de Cloud Connect. Uma vez feita a solicitação para ativação, o prazo para concluí-la é de 45 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a ativação seja concluída, não haverá nenhum tipo de cobrança referente ao Cloud Connect. Após ativação, será iniciada a cobrança pelo serviço prestado e de acordo com a velocidade contratada.

3.2.7.3.4 O CLIENTE poderá solicitar a desativação do serviço de Cloud Connect a qualquer momento. Uma vez feita a solicitação para desativação, o prazo para concluí-la é de 8 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a desativação seja concluída, o serviço continuará sendo prestado e cobrado de acordo com as regras estabelecidas nesse instrumento.

3.2.7.4 Entregas:

3.2.7.4.1 Análise técnica por parte das equipes do SERPRO, previamente à contratação deste serviço, a fim de mapear as necessidades do CLIENTE e verificar a viabilidade de se implantar a conexão desejada.

3.2.7.4.2 A estimativa de prazo para realização dessa análise é de 5 dias úteis.

3.2.7.5 Conexão implantada

3.2.7.5.1.1 De acordo com a velocidade definida pelo cliente e viabilidade pela análise técnica realizada pela equipe do SERPRO.

4 DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:

4.1 O SERPRO somente realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, não se responsabilizando pela definição, cópia, transferência, modificação de dados ou implementação de políticas de avaliação de impacto das operações de tratamento e proteção de dados pessoais tampouco pela da aplicação hospedada em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.

4.2 A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO, solicitando demanda de serviços opcionais, mediante acionamento na Central de Serviços do SERPRO o, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas de dados pessoais coletados, armazenados, tratados, usados e eliminados.

4.3 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Brokerage

4.3.1 SERPRO:

4.3.1.1 Disponibilizar um corretor com visão sistêmica em TI;

4.3.1.2 Fornecer material de capacitação na ferramenta;

4.3.1.3 Emitir relatório de prestação de contas do serviço contratado;

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **ntocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba2**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 790
Mov. 73

4.3.1.4 Fornecer acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros;

4.3.1.5 Orientar sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem;

4.3.1.6 Ajudar o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem;

4.3.1.7 Facilitar o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço entre os provedores parceiros e as organizações públicas;

4.3.1.8 Gerenciar o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

4.3.2 CLIENTE:

4.3.2.1 Realizar a gestão técnica e financeira de todos os ambientes nos múltiplos provedores de nuvem;

4.3.2.2 Realizar o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação.

4.4 Obrigações específicas para o serviço Cloud Architecture Design

4.4.1 SERPRO:

4.4.1.1 Definir a arquitetura da solução através de escolhas de acordo com as necessidades de negócio identificadas;

4.4.1.2 Ajudar os clientes a identificar e usar o conjunto de componentes mais indicados;

4.4.1.3 Identificar as interações entre soluções distintas;

4.4.1.4 Disponibilizar um gerente de contas (pessoa ou equipe) responsável por gerenciar o valor máximo dos serviços em nuvem;

4.4.1.5 Aplicar questionário para levantamento de infraestrutura e volumetria;

4.4.1.6 Emitir relatório baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, entrega de IMR, custos, entre outros) para avaliação do cliente;

4.4.1.7 Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

4.4.1.8 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do cliente;

4.4.1.9 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

4.4.1.10 Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

4.4.1.11 Mensurar os custos da arquitetura proposta;

4.4.1.12 Apontar e justificar alternativas aos componentes nativos dos parceiros, quando estes tiverem limitações;

4.4.1.13 Garantir continuidade de negócio com redução de risco (diminuição da incerteza).

4.4.2 CLIENTE:

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba2**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 791
Mov. 73

4.4.2.1 Definir (tomada de decisão) a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas;

4.4.2.2 Analisar relatório emitido pelo SERPRO com critérios técnicos;

4.4.2.3 Contratar o Cloud Service Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.5 Obrigações específicas para o serviço Cloud Migration Management

4.5.1 SERPRO:

4.5.1.1 Realizar a gerência de eventos críticos (estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão do evento);

4.5.1.2 Analisar a documentação de arquitetura;

4.5.1.3 Identificar riscos, impactos e os devidos tratamentos junto aos times técnicos;

4.5.1.4 Identificar qual melhor estratégia de migração;

4.5.1.5 Acompanhar execução e tratar desvios.

4.5.2 CLIENTE:

4.5.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.5.2.2 Enviar ao SERPRO a estratégia de migração para a cloud e a respectiva arquitetura de solução.

4.6 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Management

4.6.1 SERPRO:

4.6.1.1 Suportar a infraestrutura dos projetos de nuvem requisitados conforme plano de serviço demandado.

4.6.2 CLIENTE:

4.6.2.1 Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.7 Obrigações específicas para o serviço Cloud Engineering and Automation

4.7.1 SERPRO:

4.7.1.1 Disponibilizar time multidisciplinar DevSecOps para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem.

4.7.2 CLIENTE:

4.7.2.1 Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.8 Obrigações específicas para o serviço Cloud Generic Professional Services

4.8.1 SERPRO:

4.8.1.1 Disponibilizar consultoria realizada por profissionais especializados em tecnologias de nuvem;

4.8.1.2 Analisar a necessidade do cliente;

4.8.1.3 Estimar o esforço para execução do serviço;

4.8.1.4 Estabelecer o plano de trabalho;

4.8.1.5 Executar o plano de trabalho;

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 792
Mov. 73

4.8.1.6 Tratar riscos/desvios;

4.8.1.7 Propor solução.

4.8.2 CLIENTE:

4.8.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.8.2.2 Realizar validação do plano de trabalho.

5 ADEQUAÇÃO AO NORMATIVO DE SEGURANÇA EM NUVEM

5.1 Em prol do atendimento às disposições da Instrução Normativa GSI/PR 5/2021, o SERPRO declara:

5.1.1 Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, manter confidencialidade que impeça o provedor de serviço de nuvem de usar, transferir e liberar dados, sistemas, processos e informações do órgão ou da entidade para empresas nacionais, transnacionais, estrangeiras, países e governos estrangeiros.

5.1.2 Em linha com as cláusulas DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES e DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL, garantir a exclusividade de direitos, por parte do órgão ou da entidade, sobre todas as informações tratadas durante o período contratado, incluídas eventuais cópias disponíveis, tais como backups de segurança.

5.1.3 Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, não fazer uso de informações do órgão ou da entidade pelo provedor de serviço de nuvem para propaganda, otimização de mecanismos de inteligência artificial ou qualquer uso secundário não-autorizado.

5.1.4 Buscar conformidade da política de segurança da informação do provedor de serviço de nuvem com a legislação brasileira.

5.1.5 Disponibilizar, limitado ao prazo definido pelo provedor elegível, a devolução integral dos dados, informações e sistemas sob custódia do provedor de serviço de nuvem aos órgãos ou às entidades contratantes ao término do contrato.

5.1.6 Eliminar, por meio do provedor de serviço de nuvem, ao término do contrato, qualquer dado, informação ou sistema do órgão ou entidade sob sua custódia, observada a legislação que trata da obrigatoriedade de retenção de dados.

5.1.7 Em linha com a cláusula DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709 de 2018, não acarretar óbice à eliminação dos dados pessoais, conforme art. 16 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – LGPD.

5.1.8 Que os provedores expressamente indicados pelo SERPRO como elegíveis, armazenam pelo período de um ano, todos os registros dos acessos, incidentes e eventos cibernéticos, incluídas informações sobre sessões e transações.

5.1.9 Que na condição de Cloud Broker, é responsável por garantir que os provedores que representa (aqueles expressamente indicados como elegíveis) cumpram todos os requisitos previstos na Instrução Normativa GSI/PR 5/2021 e na legislação brasileira e operem de acordo com as melhores práticas de segurança, estando sujeito a possível responsabilização civil e administrativa por

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba2**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 793
Mov. 73

desconformidades destes provedores, desde que respeitados o contraditório e a ampla defesa.

6 CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

6.1 São premissas exigidas (requisitos prévios) para prestação dos serviços previstos neste contrato:

6.1.1 O contrato do SERPRO Multicloud engloba todos os serviços profissionais relacionados, não sendo possível modificação, ficando a cargo do gestor público a previsão ou não de estimativa de volume por item, formalizadas no ato de abertura de Ordem de Serviço (OS) e conforme disponibilidade orçamentária;

6.1.2 O CLIENTE deve ter uma equipe operacional de TI própria apta a assumir as responsabilidades, de acordo com os serviços desejados;

6.1.3 A área de TI do CLIENTE é a responsável pela gestão do projeto na nuvem e deve demandar formalmente ao SERPRO, via acionamento na Central de Serviços do SERPRO, os serviços que mais se adequem às suas necessidades e capacidades técnicas;

6.1.4 O projeto deve estar adequado para uso em ambiente de nuvem, respeitando eventuais limitações técnicas, inclusive aquelas que forem específicas dos provedores selecionados;

6.1.5 As decisões técnicas e tecnológicas referentes ao ambiente de nuvem do CLIENTE, para um ou mais projetos, são competência do CLIENTE;

6.1.6 Para o uso dos serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation, Cloud Service Management, Cloud Support Services e Cloud Generic Professional Services é obrigatória a estimativa de uso e contratação do Cloud Services Brokerage;

6.1.7 Após a contratação, o ponto de contato do CLIENTE é sempre o SERPRO, não devendo o CLIENTE solicitar suporte, atendimento ou serviços diretamente ao provedor;

6.1.8 O SERPRO não se responsabiliza pelo conhecimento de regras de negócio ou atividade-fim do CLIENTE;

6.1.9 A disponibilidade ofertada pelo SERPRO é limitada aos recursos do ambiente do serviço de nuvem contratada. O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados, nem pela disponibilidade de aplicações hospedadas em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.

6.1.10 O SERPRO será responsável por dar ciência formal sobre as atribuições e responsabilidades das partes, conforme serviços contratados.

6.1.11 Cabe ao CLIENTE manter os cadastros atualizados de suas credenciais de acesso às ferramentas disponibilizadas pela contratada.

6.1.12 Cabe ao CLIENTE observar a configuração de uso de seus serviços de nuvem, visando adequada contabilização destes serviços para fins de faturamento.

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **tocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba2**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 794
Mov. 73

6.1.13 O CLIENTE é responsável por (a) qualquer notificação, autorização e/ou consentimento necessários com relação ao provisionamento e processamento do Seu Conteúdo (incluindo qualquer Dado Pessoal), (b) qualquer vulnerabilidade de segurança e respectivas consequências, decorrentes do Seu Conteúdo, incluindo qualquer vírus, cavalo de Troia, worm ou outras rotinas de programação prejudiciais contidas em Seu Conteúdo e (c) qualquer uso que ela faça dos Serviços de uma maneira que seja incompatível com os termos deste Contrato. À medida que o CLIENTE divulgue ou transfira Seu Conteúdo a um terceiro, o SERPRO não será responsável pela segurança, integridade ou confidencialidade de tal conteúdo fora do seu controle.

6.1.14 O SERPRO pode limitar temporariamente (total ou parcialmente) o direito do CLIENTE de acessar ou usar o catálogo de serviços, se for identificado que seu o uso representa um risco, falha de segurança ou uma ameaça à função das Ofertas de Serviços dos provedores parceiros. Essa limitação somente poderá ser aplicada após uma notificação ao CLIENTE.

6.1.14.1 O SERPRO restaurará o acesso imediatamente após o CLIENTE ter resolvido o problema que deu origem à limitação.

6.1.14.2 O CLIENTE manter-se-á responsável pelo pagamento integral do uso dos serviços durante o período de limitação.

6.1.15 O CLIENTE será o responsável por manter a confidencialidade de sua conta e a segurança de quaisquer senhas, chaves de autenticação ou credenciais de segurança usadas para permitir seu acesso aos serviços, assim como todas as atividades que ocorram na sua conta.

6.1.15.1 É de responsabilidade do CLIENTE notificar o SERPRO sobre qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta ou qualquer incidente de segurança relacionado aos serviços.

6.1.15.2 O CLIENTE reconhece e concorda que o SERPRO não se responsabilizará por qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta.

7 CONTROLE DE ACESSO E VALIDAÇÃO

7.1 A habilitação de credenciais será disponibilizada por níveis de acesso, ficando a critério do CLIENTE definir os usuários que receberão contas de acesso e seus perfis de privilégios.

8 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

8.1 A propriedade intelectual da tecnologia e modelos desenvolvidos direta ou indiretamente para a prestação dos serviços definidos neste contrato é exclusiva do SERPRO.

9 NÍVEIS DE SERVIÇO

9.1 Ficam acordados os níveis de serviço abaixo descritos:

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba2**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 795
Mov. 73

INDICADOR	SERVIÇO	NÍVEL DE SERVIÇO
Tempo de Atendimento as solicitações de cadastro de usuario	Cloud Services Brokerage	Tempo de Conclusao do Atendimento do ticket <= 72 horas
Eficiência no cumprimento de prazo	Cloud Architecture Design Cloud Migration Management Cloud Engineering and Automation Cloud Generic Professional Services	Prazo estabelecido por demanda
Tempo de Reação	Cloud Services Management	Tempo estabelecido por tipo de suporte, de acordo com os planos de Cloud Services Management contratado:Básico: 30min - quando sistema de produção fora do ar 2 horas - quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível Intermediário: 20min - quando sistema de produção fora do ar 2 horas - quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível 48 horas - quando solicitação de serviço Avançado: 10min - sistema de produção fora do ar 1 hora - sistema de produção comprometido, mas não indisponível (desempenho) 24 horas - solicitações de serviço

9.2 Para o Cloud Connect, os níveis de serviço acordados e os descontos em favor do CLIENTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir:

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 01	Disponibilidade da conexão	D = ((Tm - Ti) / Tm), onde: D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada cada ponto de acesso, durante o período de prestação do serviço, exceto o tempo necessário às manutenções preventivas programadas e agendadas com o CLIENTE. Tm = Somatório de minutos no período previsto para a prestação de serviço.	>= 99,6%	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba2**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 796
Mov. 73

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 02	Ativação da conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 03	Desativação da Conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	7 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 04	Upgrade da conexão (aumento da velocidade de conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 05	Downgrade da conexão (diminuição da velocidade de conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	20 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **ıtocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba2**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 797
Mov. 73

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 06	Tempo de recuperacão em caso de queda de conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	90 minutos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
(1) Para cálculo do indicador atingido, usar a seguinte fórmula: D = ((Tm - Ti) / Tm) * 100, onde: D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada conexão, durante o período de faturamento. Tm = Total de minutos/mês, considerando o horário de funcionamento (24x7)					

9.3 Os níveis de serviço serão aferidos conforme grupo de serviço e de acordo com o período de faturamento.

9.3.1 TEMPO DE ATENDIMENTO (TCA) - Tempo contabilizado para atendimento às solicitações de cadastro dos usuários na console do provedor.

9.4 Eficiência no cumprimento de prazo tem como finalidade garantir a entrega da demanda no prazo estabelecido em cada uma delas.

9.5 Tempo de Reação é o intervalo decorrido entre o instante em que o ticket foi aberto e o momento em que ele foi colocado em atendimento contínuo e atuante.

9.6 Situações excepcionais que impeçam a recuperação dos níveis de serviço referenciados serão reportadas aos prepostos indicados pelo CLIENTE para a negociação de prazo, segundo as características de cada situação.

9.7 Os métodos de aferição dos níveis de serviços e dos descontos aplicados em ocorrências de descumprimento são dados a seguir:

9.7.1 O indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

TCA = [abertura do ticket] - [tempo em espera por validação pelo cliente] - [conclusão do atendimento]

PCM = (QDM/QTT) * 100

9.7.1.1 onde:

TCA = Tempo de conclusão do atendimento do ticket

[Abertura do ticket] = campo data/hora da abertura do chamado, registrado no Ticket, no formato data/hora, dentro do horário de atendimento estabelecido (ver campo OBSERVAÇÕES abaixo).

[Tempo em espera por validação pelo cliente] = tempo em que o ticket fica aguardando validação e/ou informações complementares pelo cliente.

[conclusão em] = campo concluído em, registrado no Ticket, no formato data/hora

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 798
Mov. 73

PCM = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

9.7.2 O indicador de Eficiência no cumprimento de prazo, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

ECP = (1 - (D/T)) x 100%

9.7.2.1 onde:

9.7.2.1.1 D = Dias de Atraso, ou seja, Total de dias decorridos entre a data prevista para entrega da demanda e a data de entrega da demanda;

9.7.2.1.2 T = Total de Dias do Cronograma da Demanda;

9.7.2.1.3 ECP = Eficiência no Cumprimento do Prazo, em percentual.

9.7.2.2 Observação 1: Se a data de entrega for anterior à data prevista, considerar D = 0 (zero).

9.7.3 O indicador de Tempo de Reação, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

TR = [início de atendimento] - [reportado em]

PTR = (QDM/QTT) * 100

ONDE:

[início de atendimento] = campo data/hora de início do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora

[reportado em] = campo reportado em, registrado no Ticket, no formato Data/hora

PTR = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

9.8 Desconto por Descumprimento de Nível de Serviço

9.8.1 O desconto por descumprimento dos níveis de serviços pactuados será calculado por intermédio das regras definidas a seguir.

9.8.1.1 Indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário

DESC = [1 - (Ia / Ic)] * Vs

onde:

Desc= Valor do desconto

Ia = Indicador atingido

Ic = Indicador contratado

Vt = Valor do serviço no mês

9.8.1.2 Indicador de Eficiência no cumprimento de prazo

Desc = (1 - (ECP/100)) x 0,25 x 100%.

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **ntocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba2**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 799
Mov. 73

9.8.1.2.1 Aplica-se sobre o valor da demanda se houver descumprimento injustificado do prazo.

9.8.1.2.2 Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 10% do valor da demanda.

9.8.1.3 O indicador Tempo de Reação

Desc = [1 - (Ia / Ic)] * Vs

9.8.1.3.1 onde:

9.8.1.3.1.1 Desc = Valor do desconto;

9.8.1.3.1.2 Ia = Indicador atingido;

9.8.1.3.1.3 Ic = Indicador contratado;

9.8.1.3.1.4 VS = Valor do serviço no mês.

10 PRAZOS E PROCEDIMENTOS

10.1 Ativação (entrega após a contratação)

10.1.1 Para o Cloud Services Brokerage: A disponibilização de credenciais de acesso se dará em até 5 dias úteis a partir da publicação do contrato na imprensa oficial.

10.1.2 Para os demais serviços: Serão estabelecidos negocialmente entre as PARTES após a contratação antes da formalização dos acionamentos (demanda ou ordem de serviço).

10.2 Desativação (encerramento da prestação, incluindo descarte de dados)

10.2.1 Não há tolerância para manutenção da operação e dos dados do CLIENTE após a vigência contratual ser encerrada.

10.2.2 Caberá ao CLIENTE proceder com o planejamento de eventual saída do serviço com cronograma restrito à vigência do contrato.

10.2.3 Os ambientes em nuvem do CLIENTE serão desativados no dia posterior ao término da vigência do contrato.

10.2.4 A manutenção dos dados em ambientes desativados seguirá as políticas vigentes de retenção dos provedores parceiros publicadas em seus portais/sites.

10.3 Recuperação de dados e de ambientes

10.3.1 O SERPRO não garante recuperação de dados ou de ambientes. A gestão destes deverá ser integralmente feita pelo CLIENTE.

11 ATENDIMENTO TÉCNICO

11.1 O atendimento técnico padrão não inclui suporte ou gestão sobre workloads (ativos de nuvem).

11.2 Para gestão sobre as workloads é necessária a contratação do Cloud Service Management.

11.3 Não serão atendidas questões relativas aos ativos de nuvem caso não exista contratação do Cloud Service Management para o respectivo projeto.

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 800
Mov. 73

11.4 A solicitação de atendimento técnico, pelo CLIENTE para o serviço desejado, poderá ser realizada durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado no contrato.

11.5 Será aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada.

11.6 Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do CLIENTE e para acompanhamento do tempo de atendimento.

11.7 Caso haja algum desvio, o CLIENTE deverá entrar em contato com o SERPRO informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.

11.8 Ao final do atendimento o CLIENTE receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.

11.9 Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto à prioridade de atendimento:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Alta	Acionamentos associados a eventos que não façam parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham a causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, etc.). O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços do SERPRO classificará este acionamento em Registro de Incidente.	Remoto
Média	Acionamentos associados a problemas que criem restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto
Baixa	Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetem a operação do sistema (habilitação de usuários, etc). O tratamento de acionamento de severidade baixa será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

12 CANAIS DE ATENDIMENTO

12.1 O SERPRO disponibiliza diversos canais de atendimento ao CLIENTE, descritos na Central de Ajuda, acessível pelo endereço eletrônico: https://centraldeajuda.serpro.gov.br/duvidas/pt/atendimento/atendimento.

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba2**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 801
Mov. 73

ANEXO – CONDIÇÕES RELATIVAS AO PROCESSO DE INTEGRIDADE DO SERPRO

Parecer Jurídico SERPRO 0522/2023

1 DAS CONDIÇÕES GERAIS

1.1 O CLIENTE, por si, seus administradores, empregados e representantes comerciais devem estar cientes e agir em conformidade com os dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e seu decreto regulamentador e demais legislações e tratados Internacionais, no que forem aplicáveis, tais como, mas não limitados à Convenção Interamericana Contra a Corrupção (Convenção da OEA), promulgada pelo Decreto nº 4.410/2002, a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção (Convenção das Nações Unidas), promulgada pelo Decreto nº 5.687/2006, e a Convenção sobre o Combate a Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (Convenção da OCDE), promulgada pelo Decreto nº 3.678/2000, adotando práticas anticorrupção durante toda a vigência da eventual relação comercial com o SERPRO.

1.1.1 Qualquer descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do CLIENTE, em qualquer um dos seus aspectos, poderá ensejar instauração de apuração de responsabilidade de seus agentes com aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos do artigo 18, da Lei nº 12.846/2013.

1.2 O CLIENTE, por si, seus administradores, empregados e representantes comerciais devem estar cientes e agir em conformidade com o disposto na Política de Integridade e Anticorrupção do Serpro, no Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT) e no Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro, no que for aplicável à relação comercial com o Serpro. Estes documentos estão disponíveis no endereço eletrônico: https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade.

1.3 No desempenho das suas atividades, os CLIENTES devem abster-se das seguintes práticas:

1.3.1 praticar qualquer ato de suborno, pagamento por influência, propina ou outro pagamento ilegal, ou de maneira semelhante, ou comparável, a qualquer pessoa ou entidade pública (incluindo, mas não limitado, à autoridade governamental, funcionário público ou candidato a cargo político), independente da forma, em dinheiro, bens, ou serviços em seu nome ou em nome do Serpro, que constitua vantagem indevida ou, ainda, prática ilegal. Considera-se “vantagem indevida” o benefício pessoal de entes ou pessoas que tenha por finalidade um resultado indevido ou inapropriado, que não ocorreriam se não fosse pela vantagem indevida;

1.3.2 financiar, patrocinar ou de qualquer forma subsidiar a prática de atos ilícitos;

1.3.3 utilizar um intermediário (pessoa física ou jurídica) para ocultar seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 802
Mov. 73

1.3.4 frustrar ou fraudar, através de ajuste, combinação ou qualquer outro modo, a natureza competitiva de um procedimento licitatório, bem como prevenir, perturbar ou fraudar o processo ou contrato resultante;

1.3.5 tomar ações para obter vantagem ou benefício indevido, fraudulento ou sem autorização por lei de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública em edital ou nos respectivos instrumentos contratuais;

1.3.6 interferir em uma concorrência justa, descumprindo as leis antimonopólio aplicáveis e as leis antitruste, conduzindo práticas monopolistas e/ou tentando manipular os preços de mercado;

1.3.7 participar de atividades que legitimam os lucros criminais por meios como disfarçar ou ocultar as fontes e a natureza dos lucros ou prestar qualquer tipo de assistência a tais operações (lavagem de dinheiro); e

1.3.8 praticar atos que possam constituir uma violação da legislação aplicável anticorrupção e anticoncorrencial, ainda que não expressamente citadas no presente documento.

1.4 Caso o CLIENTE ou de qualquer de seus representantes passe a ser investigado, indiciado ou denunciado por qualquer ato neste documento relacionado, no limite do seu conhecimento e desde que isto não interfira na confidencialidade e privacidade atinentes ao processo de investigação do SERPRO, deverá notifica-lo no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis de seu conhecimento, comprometendo-se a fornecer informações sobre o andamento desses processos no mesmo prazo acima citado, contados a partir do recebimento da solicitação pelo SERPRO.

1.5 O CLIENTE deverá reportar ao SERPRO, em até 15 (quinze) dias úteis após tomar conhecimento, qualquer situação que caracterize conflito de interesses, nos termos da Lei, informando se algum dos empregados ou profissionais do SERPRO participa de qualquer atividade ou mantenha ligação econômica com o CLIENTE.

1.5.1 A análise sobre a existência ou não de um conflito de interesses ficará sob exclusivo critério do SERPRO.

1.6 A qualquer tempo, caso o SERPRO identifique que qualquer pessoa física ou jurídica relacionada ao CLIENTE, possua envolvimento com corrupção ativa ou passiva, bem como com qualquer ato contra a administração pública, prática anticoncorrencial ou fraude e/ou apresente impedimento ético, incluindo, mas não se limitando a situações de conflito de interesse, a depender da gravidade e a seu exclusivo critério, deverá:

1.6.1 requerer planos de ação para remediação relacionada à integridade deste contrato;

1.6.2 suspender ou paralisar as atividades com justa causa até satisfatória regularização; ou

1.6.3 rescindir este contrato de forma motivada, sem prejuízo das penalidades contratuais e eventuais perdas e danos.

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba2**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 803
Mov. 73

2 DA AVALIAÇÃO DE INTEGRIDADE DO CLIENTE

2.1 O SERPRO fará avaliação de integridade de seus clientes para as contratações de produtos e serviços que tratem de dados pessoais, inclusive dados pessoais sensíveis, conforme previsto na Norma de Avaliação de Integridade de Clientes, disponível no endereço eletrônico: https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade.

2.1.1 A Avaliação de Integridade de CLIENTES realizada pelo SERPRO terá validade de 24 (vinte e quatro) meses contados a partir da sua emissão e sua atualização deverá ser realizada a qualquer tempo, por iniciativa do CLIENTE ou quando solicitada pelo SERPRO.

2.1.1.1 A Avaliação de Integridade de CLIENTES será reaplicada pelo SERPRO a cada 24 (vinte e quatro) meses.

2.1.2 O SERPRO, a qualquer tempo, poderá solicitar novas informações ao cliente, que deverá responder no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, caso outro prazo não esteja definido pelo SERPRO.

2.1.3 As partes comprometem-se a buscar solução para mitigar riscos à integridade que porventura sejam identificados.

2.1.4 Os dados pessoais obtidos em razão dos procedimentos da Avaliação de Integridade de Clientes serão tratados à luz da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba2**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 804
Mov. 73

ANEXO – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Parecer Jurídico SERPRO 0290/2023

1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DESTE ANEXO

1.1 O presente Anexo tem como finalidade firmar as condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

2 DEFINIÇÕES

2.1 Para efeitos deste termo, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados – Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo–se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicável ao Tratamento de Dados Pessoais no território nacional.

2.1.2 LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3 Dados Pessoais – significam qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, nos termos de ou em relação ao Contrato.

2.1.4 Serviço – refere–se à contraprestação, nos termos do Contrato.

2.1.5 Colaborador(es) – qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6 Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras – significa qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

2.2 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular” e “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, terão, para os efeitos deste Anexo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.2.1 Para os efeitos deste Anexo, o SERPRO é o Operador, nos termos do que dispõe a LGPD;

2.2.2 Para os efeitos deste Anexo, o CLIENTE será:

2.2.2.1 Controlador Singular, quando realizar o tratamento de dados pessoais para seus próprios propósitos e para atingir suas finalidades;

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **tocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 805
Mov. 73

2.2.2.2 Operador, quando realizar o tratamento de dados pessoais em nome de um Terceiro.

2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados ou "LGPD") e se obrigam a observar o dever de proteção de dados pessoais, os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis, inclusive nos meios digitais, comprometendo–se a cumprir todas as condições e obrigações dispostas na LGPD e nas demais leis aplicáveis.

3 DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

3.1 São deveres das PARTES:

3.1.1 Realizar o tratamento de dados pessoais com base nas hipóteses dos arts. 7º e/ou 11 e/ou Capítulo IV da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços;

3.1.2 Informar imediatamente à outra Parte, sempre que envolver a Solução tecnológica objeto do presente Contrato, assim que tomar conhecimento de:

3.1.2.1 qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

3.1.2.2 quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

3.1.2.3 qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra parte.

3.1.3 O subitem anterior interpreta–se em consonância com o detalhamento do serviço e as responsabilidades das PARTES previstas neste Contrato e seus demais anexos.

3.2 São deveres do CLIENTE:

3.2.1 Responsabilizar–se:

3.2.1.1 pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

3.2.1.2 por descrever corretamente, em local indicado pelo SERPRO, as finalidades e as hipóteses legais para as quais utilizará os dados pessoais da solução, bem como, o evento de contato com o Titular, além de outras informações porventura solicitadas pelo SERPRO;

3.2.1.3 pela compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas;

3.2.1.4 pela definição da forma de tratamento dos dados pessoais, cabendo ao CLIENTE informar ao Titular que seus dados pessoais serão compartilhados com o Operador;

3.2.1.5 por informar ao Titular dos dados pessoais que o Operador do tratamento é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela União;

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **tocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 806
Mov. 73

3.2.1.6 pela veracidade das informações prestadas quando do preenchimento do questionário da Diligência Prévia de Integridade (Due Diligence de Integridade – DDI), bem como, por responder a novos questionamentos eventualmente definidos pelo SERPRO;

3.2.1.7 por informar ao SERPRO a quantidade de consultas, validações ou conferências que espera consumir.

3.2.2 Caso realize tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar–se–á pela gestão adequada do consentimento fornecido pelo Titular.

3.3 São deveres do SERPRO:

3.3.1 Garantir que o tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do Contrato e do serviço contratado e utilizá–lo, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD;

3.3.2 Não transferir, nem de outra forma divulgar dados da outra Parte, exceto se houver necessidade para fins de fornecimento do serviço:

3.3.2.1 Até o limite necessário para a prestação do serviço;

3.3.2.2 Conforme permitido segundo o Contrato celebrado entre as PARTES;

3.3.2.3 Em razão de determinação legal.

3.3.3 Cooperar com o CLIENTE no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo;

3.3.4 Comunicar, em até dez dias, ao CLIENTE, o resultado de auditoria realizada pela ANPD, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo em um prazo razoável eventuais desconformidades detectadas;

3.3.5 Informar imediatamente ao CLIENTE, quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, sempre que envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato;

3.3.6 Abster–se de responder a qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante, exceto nas instruções documentadas ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.

3.3.7 Realizar o monitoramento técnico do consumo, considerando tanto o consumo fora dos padrões declarados pelo CLIENTE ou estabelecidos pelo SERPRO no Contrato principal, quanto possíveis incidentes de segurança que venham a ser detectados durante o consumo do serviço, podendo o SERPRO suspender ou interromper o serviço para fins de prevenção, buscando evitar qualquer prática de ilícito ou o uso irregular do serviço, ocasião em que deverá notificar o CLIENTE.

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 807
Mov. 73

4 DOS COLABORADORES DO SERPRO

4.1 O SERPRO assegurará que o Tratamento dos Dados Pessoais enviados pela CLIENTE fique restrito aos Colaboradores que precisam efetivamente tratá–los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais Colaboradores:

4.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento; e

4.1.2 Tenham conhecimento das obrigações do SERPRO, incluindo as obrigações do presente Termo.

4.2 Todos os Colaboradores do SERPRO, bem como os em exercício na Empresa, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais, nos termos já definidos pelo artigo 8º, da Lei 5.615/70.

4.3 O SERPRO não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente o CLIENTE acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que o CLIENTE possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente, sendo certo que o SERPRO se compromete a cumprir a ordem legal estritamente nos limites do que lhe for requisitado.

5 DOS COOPERADORES

5.1 O CLIENTE concorda que o SERPRO, nos termos da Lei, e para atender a finalidade contratual, firme parcerias com outros provedores. Ainda assim, o SERPRO tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD e adotar medidas de controle para garantir a proteção dos dados do CLIENTE e dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e de segurança aplicados pelo SERPRO.

6 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

6.1 O SERPRO adotará medidas de segurança técnicas e administrativas adequadas a assegurar a proteção de dados (nos termos do artigo 46 da LGPD), de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, deverá levar em conta os riscos que são apresentados pelo tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

6.2 O SERPRO manterá os Dados Pessoais de clientes do CLIENTE e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. O SERPRO designará um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **tocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba2**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 808
Mov. 73

programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

6.3 Em caso de incidente de segurança, inclusive de acesso indevido, não autorizado e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos pelo CLIENTE, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, o SERPRO comunicará ao CLIENTE imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência pelo SERPRO; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de Titulares afetados; (v) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (vi) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso o SERPRO não disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá–las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

6.4 Fica estabelecido que o SERPRO não informará a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que notificará o CLIENTE e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

7 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

7.1 As transferências de Dados Pessoais para um terceiro país, ou seja, um país diferente daquele em que os Dados Pessoais são disponibilizados, serão permitidas somente quando tais transferências forem estritamente necessárias para a execução do Contrato e de acordo com as condições e os limites estabelecidos no “Apêndice – Transferência Internacional de Dados Pessoais” deste Anexo.

8 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

8.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do contrato envolvendo o Tratamento de Dados Pessoais, prontamente darão por encerrado o tratamento e, em no máximo 30 dias, serão eliminados completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando necessária a manutenção dos dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese autorizativa da LGPD.

9 DAS RESPONSABILIDADES

9.1 Eventuais responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Anexo, no contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **tocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 809
Mov. 73

10 DOS DIREITOS DOS TITULARES

10.1 Os direitos dos titulares dos Dados Pessoais previstos nas legislações que versem sobre dados pessoais serão atendidos pelo CLIENTE, pois a referida Parte, na qualidade de Controlador dos Dados Pessoais, será exclusivamente responsável por decidir se e como eventuais requisições dos Titulares deverão ser atendidas.

10.1.1 Caso algum titular dos dados pessoais tratados no âmbito deste contrato faça alguma requisição diretamente ao SERPRO, como por exemplo, solicite a retificação, a atualização, a correção ou o acesso aos seus dados pessoais, o SERPRO orientará o titular para que busque o Controlador.

10.2 No caso de uma requisição de exclusão dos Dados Pessoais pelos Titulares, o SERPRO poderá mantê–los em seus sistemas, caso haja qualquer base legal ou contratual para a sua manutenção, como por exemplo, para resguardo de direitos e interesses legítimos do próprio SERPRO.

10.3 Para prestar os serviços descritos neste contrato, as PARTES deverão adotar as salvaguardas de segurança descritas no item 5 e as medidas de transparência previstas na LGPD, em especial nos artigos 9º; 23, I e parágrafo 3º e capítulo III e no capítulo II da LAI.

11 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1 Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição:

11.2 Em caso de eventual conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do contrato principal, prevalecem as aqui descritas.

11.3 As PARTES ajustarão variações a este Anexo que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas leis e regulamentos de proteção de dados.

11.4 É expressamente proibida a utilização da solução contratada para a qualificação indireta de bases de dados pessoais.

11.5 Caso qualquer disposição deste Anexo for considerada como inválida ou inexequível, o restante deste instrumento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deverá, então, ser: (i) alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível, (ii) interpretada de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em:
7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:
tocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 810
Mov. 73

APÊNDICE – TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

As PARTES estabelecem as presentes regras de adequação à transferência internacional de dados, nos termos seguintes:

SERPRO	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

CLIENTE	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS

1.1 O presente tem por objeto a definição das condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, em especial no tocante à transferência internacional de dados ajustada no Contrato indicado.

2 DEFINIÇÕES

2.1 Para efeitos deste documento, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados - Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo-se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicáveis ao Tratamento de Dados Pessoais às quais o Exportador de Dados ou o Importador de Dados (ou ambos) estejam sujeitos.

2.1.2 LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3 Dados Pessoais - Qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, transferidos ao abrigo deste Contrato.

2.1.4 Serviço - Contraprestação do SERPRO ao CLIENTE, nos termos do Contrato.

2.1.5 Colaborador(es) - Qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6 Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras - Qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **tocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 811
Mov. 73

2.1.8 Exportador de dados - Responsável pelo tratamento que transfere os dados pessoais.

2.1.9 Importador de dados - Responsável pelo tratamento que recebe dados pessoais para posterior tratamento nos termos das presentes cláusulas.

2.1.10 Subcontratação - Qualquer contratação feita pelas PARTES importadora ou exportadora de prestadores de serviço de tratamento de dados, na qualidade de "operadores" antes ou depois da transferência, mediante instruções formais e sempre de acordo com as cláusulas contratuais padrão aqui estabelecidas e os termos do Contrato escrito para subprocessamento.

2.1.11 Medidas de segurança técnica e organizacional - São as medidas destinadas a proteger os dados pessoais contra a destruição acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, nomeadamente quando o tratamento implicar a sua transmissão por rede, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.

2.2 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular”, “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, ”Controlador”, “Operador” e “Transferência Internacional de Dados” terão, para os efeitos deste Termo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados” ou “LGPD”) e se obrigam a observar o dever de proteção de Dados Pessoais, proteger os direitos fundamentais da liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, e se comprometem a cumprir todas as condições e obrigações dispostas nas leis aplicáveis, em especial, nas Leis 13.709/2018, 12.527/2011 e 12.965/2014.

2.4 Como regra geral, prevalecerão, dentre os países do "Exportador de Dados Pessoais" e do "importador de dados pessoais", a legislação do Primeiro, salvo quando a legislação do Segundo ofereça regra mais protetiva aos direitos do Titular.

3 DOS COLABORADORES DAS PARTES

3.1 As PARTES assegurarão que o tratamento dos dados pessoais enviados, fique restritos aos colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais colaboradores:

3.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento;

3.1.2 Tenham conhecimento de suas obrigações.

3.2 Todos os colaboradores das PARTES, bem como os colaboradores em exercício na Organização, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais.

3.3 As PARTES assegurarão a adoção dos procedimentos necessários para que os terceiros autorizados a acessar aos dados pessoais, incluindo os subcontratados,

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 812
Mov. 73

respeitem e mantenham a confidencialidade e a segurança dos dados pessoais. Todas as pessoas sob a autoridade do Importador de Dados, incluindo os subcontratados, devem ser obrigadas a tratar os dados pessoais apenas sob a orientação do Importador de Dados. Esta regra não se aplica às pessoas autorizadas a acessar os dados pessoais ou cujo acesso seja determinado por disposições legais.

3.4 O Importador de Dados não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente a outra Parte acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que este possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente.

4 DOS PARCEIROS E OPERADORES

4.1 As PARTES concordam que, nos termos da Lei, e caso seja necessário para atender a finalidade contratual, sejam firmadas parcerias com outros provedores. Ainda assim, a Parte que o fizer tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD, adotando medidas de controle para garantir a proteção dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e segurança aplicáveis.

4.2 Uma Parte notificará a Outra, caso deseje adicionar provedores parceiros e prestará todas as informações que sejam necessárias.

5 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

5.1 As PARTES adotarão medidas de segurança técnicas e organizacionais adequadas a assegurar a proteção de dados, nos termos do artigo 46 da LGPD (que podem incluir, em relação a pessoal, instalações, hardware e software, armazenamento e redes, controles de acesso, monitoramento e registro, detecção de vulnerabilidades e violações, resposta a incidentes, criptografia de Dados Pessoais do Cliente em trânsito e em local fixo), garantindo as regras de Confidencialidade, Privacidade e Proteção de Dados, incluindo questões relativas ao armazenamento e aos controles de acesso, de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, as PARTES deverão levar em conta os riscos que são apresentados pelo Tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de Segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

5.2 As PARTES manterão os dados pessoais necessários para a execução dos serviços contratados e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. Será designado um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo programa de segurança da

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 813
Mov. 73

informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

5.3 Em caso de incidente de acesso indevido (não autorizado) e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, uma Parte comunicará à Outra imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (a) data e hora do incidente; (b) data e hora da ciência; (c) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (d) número de Titulares afetados; (e) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (f) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso não se disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

5.4 Fica estabelecido que as PARTES não informarão a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que uma Parte notificará à Outra e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

6 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

6.1 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Exportador de Dados Pessoais", garantir que:

6.1.1 Os dados pessoais serão coletados, tratados e transferidos nos termos da legislação aplicável ao Exportador de Dados Pessoais, assegurando, desde já, o pleno conhecimento da legislação aplicável à outra Parte.

6.1.2 Quaisquer Dados Pessoais que forem transferidos sob este Contrato, são precisos e serão utilizados apenas para os fins identificados pelo Exportador de Dados, a fim de cumprir a cláusula acima.

6.1.3 Serão envidados esforços razoáveis no intuito de assegurar que o Importador de Dados possa cumprir as obrigações legais decorrentes das presentes cláusulas, inclusive com a adoção de medidas informativas adequadas, considerando as diferenças entre os respectivos ordenamentos jurídicos.

6.1.4 Sejam respondidas em prazo razoável ou no que estiver fixado na Lei de seu país às consultas dos Titulares de dados ou da Autoridade Supervisora relativas ao tratamento dos dados por parte do Importador de Dados, a menos que as PARTES tenham ajustado expressamente no Contrato que será o Importador de Dados a dar tais respostas; se o Importador de Dados não quiser ou não puder responder, o Exportador de Dados deve responder, dentro do possível e com a informação de que razoavelmente disponha.

6.1.5 Sejam fornecidas, quando solicitadas, cópias das presentes cláusulas e das cláusulas contratuais aos Titulares de dados pessoais objeto da transferência internacional, a menos que as cláusulas contenham informação confidencial, hipótese em que a disposição será tarjada e o Exportador dará conhecimento da

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 814
Mov. 73

supressão à Autoridade Supervisora. Acatará, no entanto, as decisões da autoridade relativas ao acesso dos Titulares ao texto integral das cláusulas, desde que os Titulares aceitem respeitar a confidencialidade da informação suprimida. O Exportador de Dados Pessoais deve também fornecer uma cópia das cláusulas à Autoridade, sempre que lhe seja exigido.

6.1.6 Estejam implementadas ou em fase final de implementação, as medidas técnicas e operacionais adequadas para garantir a segurança dos Dados Pessoais durante a transmissão ao Importador de Dados.

6.2 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Importador de Dados Pessoais", garantir que:

6.2.1 Não existem razões, na presente data, para crer que exista legislação local com efeito negativo substancial sobre as garantias previstas nestas cláusulas, sendo sua obrigação informar o Exportador de Dados Pessoais acerca do eventual surgimento de motivo superveniente negativo. O Exportador, por sua vez, sempre que lhe seja exigido, notificará a Autoridade Supervisora local assim que tiver conhecimento de legislação deste teor.

6.2.2 Os dados pessoais serão tratados para as finalidades acordadas, tendo legitimidade para oferecer as garantias e cumprir as obrigações estabelecidas nas presentes cláusulas.

6.2.3 Quanto aos dados pessoais recebidos, a manutenção da exatidão dos mesmos.

6.2.4 Para todos os fins aqui dispostos, o ponto de contato do Importador de Dados será o Encarregado dos dados pessoais, cuja forma de contato será pelo e-mail informado ao final, que cooperará de boa-fé com o Exportador de Dados Pessoais, os Titulares e a Autoridade Supervisora local do Exportador, no tocante a todas as consultas, no prazo de até de 5 dias úteis. Em caso de dissolução legal do Exportador de Dados Pessoais, ou caso as PARTES tenham acordado neste sentido, o Importador de Dados Pessoais assumirá a responsabilidade pelo cumprimento das obrigações previstas nesta cláusula.

6.2.5 A pedido do Exportador de Dados Pessoais, fornecer-lhe-á provas que demonstrem que dispõe dos recursos financeiros necessários para cumprir as suas responsabilidades em relação aos Titulares.

6.2.6 Mediante pedido prévio de agendamento feito pelo Exportador de Dados Pessoais, poderá facultar o acesso às suas instalações de tratamento de dados, aos seus registros de dados e a toda a documentação necessária para o tratamento para fins de revisão, auditoria ou certificação, excetuados os segredos de negócio, a ser realizada pelo Exportador de Dados Pessoais (ou por qualquer inspetor ou auditor imparcial e independente escolhido pelo Exportador de Dados Pessoais e a que o Importador de Dados não se tenha oposto em termos razoáveis), para avaliar se estão sendo cumpridas as garantias e as obrigações aqui previstas, em horário comercial. Se assim for estabelecido em legislação local da jurisdição do Importador de Dados Pessoais, o pedido será sujeito à aprovação da Autoridade Supervisora do país do Importador de Dados Pessoais. Nesse caso, o Importador de Dados tratará de obter tempestivamente essa aprovação.

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 815
Mov. 73

6.2.7 Os dados pessoais serão tratados, a seu critério, nos termos:

6.2.7.1 Da legislação de proteção de dados do país em que o Exportador de Dados se encontrar estabelecido.

6.2.7.2 Das disposições pertinentes de qualquer decisão da Autoridade Supervisora, das quais conste que o Importador de Dados cumpre o disposto na referida autorização ou decisão e se encontra estabelecido em um país em que estas são aplicáveis, mas não é abrangido pelas mesmas para efeitos da transferência ou das transferências de dados pessoais.

6.2.8 Não serão divulgados, nem transferidos dados pessoais a Terceiros responsáveis pelo tratamento de dados, a menos que notifique a transferência ao Exportador de Dados e:

6.2.8.1 Que o Terceiro responsável pelo tratamento o faça em conformidade com as decisões da Autoridade Supervisora da qual conste que um país terceiro oferece proteção adequada;

6.2.8.2 Que o Terceiro responsável pelo tratamento subscreva as presentes cláusulas ou outro acordo de transferência de dados pessoais nos mesmos termos deste;

6.2.8.3 Que tenha sido dada a oportunidade aos Titulares para se opor, depois de terem sido informados, quando solicitado, das finalidades da transferência, dos destinatários e do fato de os países para os quais se exportarão os dados poderem ter normas de proteção de dados diferentes.

6.3 São obrigações das PARTES, independentemente do enquadramento como Exportador ou Importador de Dados Pessoais garantir que:

6.3.1 O tratamento de dados pessoais realizar-se-á com base nas hipóteses legais do país do Exportador de Dados, a exemplo do disposto na legislação brasileira (Lei nº 13.709/2018), às quais se submeterão os serviços, responsabilizando-se:

6.3.1.1 Pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

6.3.1.2 Pela compatibilidade no tratamento com as finalidades informadas;

6.3.1.3 Pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, cabendo-lhe informar ao Titular que seus dados pessoais são compartilhados na forma prevista neste Contrato.

6.3.1.4 1 É dever da parte importadora ou exportadora informar ao Titular que o SERPRO é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela República Federativa do Brasil;

6.3.1.5 Pela observância dos princípios definidos no artigo 6º da LGPD.

6.3.2 Caso, a exclusivo critério de qualquer das PARTES, seja realizado tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (a exemplo do disposto nos Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela gestão adequada do instrumento de consentimento fornecido pelo Titular, e deverá informá-lo sobre o compartilhamento de seus dados, visando atender às finalidades para o respectivo tratamento.

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 816
Mov. 73

6.3.2.1 Deve ainda compartilhar o instrumento de consentimento com a outra Parte, quando solicitado, para análise da conformidade e para outras estritamente necessárias à correta execução do Contrato, e também visando atender requisições e determinações das Autoridades Fiscalizadoras, Ministério Público, Poder Judiciário ou Órgãos de controle administrativo, desde que observadas as disposições legais correlatas.

6.3.3 O tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades declaradas e para a execução do Contrato e do serviço contratado, utilizando, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Supervisora competente.

6.3.4 Em até dez dias, a outra Parte será comunicada sobre o resultado de auditoria realizada pela Autoridade Supervisora competente, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo, caso seja responsável, em um prazo razoável, eventuais desconformidades detectadas.

6.3.5 A outra Parte será informada quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, desde que envolva a solução tecnológica objeto do Contrato original indicado no preâmbulo.

6.3.6 Imediatamente, a outra Parte será informada, sempre que qualquer intervenção de Terceiros envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato, tais como:

6.3.6.1 Qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais sob o controle da outra Parte por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

6.3.6.2 Quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

6.3.6.3 Qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra Parte.

7 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

7.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do Contrato, devolverão todos os dados pessoais transferidos e as suas cópias ou os destruirão, certificando que o fizeram, exceto se a legislação imposta impedir a devolução ou a destruição da totalidade ou de parte dos dados pessoais transferidos. Nesse caso, fica garantida a confidencialidade dos dados pessoais transferidos, que não voltarão a ser tratados.

7.2 Fica garantido que, a pedido de uma das PARTES e/ou da Autoridade Supervisora, a Outra submeterá os seus meios de tratamento de dados a uma auditoria das medidas referidas no item acima.

7.3 Se o Importador de Dados violar as respectivas obrigações decorrentes das presentes cláusulas, o Exportador de Dados pode suspender temporariamente a transferência de dados pessoais, até que cesse o descumprimento ou o Contrato chegue ao seu termo.

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba2**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 817
Mov. 73

7.4 O Exportador de Dados, sem prejuízo de quaisquer outros direitos que possa invocar contra o Importador de Dados, pode resolver as presentes cláusulas, devendo informar à Autoridade Supervisora a este respeito, sempre que tal for exigido, em caso de:

7.4.1 A transferência de dados pessoais para o Importador de Dados ter sido temporariamente suspensa pelo Exportador de Dados, nos termos da cláusula 7.3;

7.4.2 Ao respeitar as presentes cláusulas, o Importador de Dados viole as respectivas obrigações legais no país de importação;

7.4.3 O Importador de Dados violar de forma substancial ou persistente as garantias previstas ou os compromissos assumidos em virtude das presentes cláusulas;

7.4.4 Uma decisão definitiva que não admita recurso de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora considerar ter havido descumprimento das cláusulas por parte do Importador de Dados ou do Exportador de Dados;

7.4.5 Ter sido declarada a falência do Importador de Dados.

7.5 Nos casos previstos nas alíneas 7.4.1, 7.4.2 ou 7.4.4, o Importador de Dados pode igualmente resolver as presentes cláusulas.

7.6 As PARTES estipulam que a resolução das presentes cláusulas em qualquer momento, em quaisquer circunstâncias e independentemente dos motivos, não as dispensa do cumprimento das obrigações e/ou das condições previstas nas presentes cláusulas relativamente ao tratamento dos dados pessoais transferidos.

8 DAS RESPONSABILIDADES

8.1 Cada Parte é responsável perante a outra Parte pelos danos causados pela violação das presentes cláusulas. A responsabilidade limita-se aos danos efetivamente sofridos. Cada uma das PARTES é responsável perante os titulares em caso de violação de direitos, nos termos das presentes cláusulas.

8.2 As PARTES estipulam que os Titulares de dados devem ter o direito de invocar, na qualidade de terceiros beneficiários, as presentes cláusulas, em especial as alíneas 6.1.4, 6.1.5, 6.2.7.3, 6.3.1 e 6.3.2 da cláusula 6, contra o Importador de Dados ou o Exportador de Dados, no que se refere ao dados pessoais que lhe digam respeito, e aceitam a jurisdição do país de estabelecimento do Exportador de Dados para este efeito.

8.3 Nos casos de alegada infração por parte do Importador de Dados, o Titular deve, antes de tudo, solicitar ao Exportador de Dados que tome as medidas apropriadas para executar os respectivos direitos; caso o Exportador de Dados não o faça em um prazo razoável, o Titular pode então executar os seus direitos diretamente contra o Importador. Os Titulares de dados podem agir diretamente contra um Exportador de Dados que não tenha envidado esforços razoáveis para verificar a capacidade do Importador de Dados para cumprir as respectivas obrigações legais, nos termos das presentes cláusulas.

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em:
7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:
otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba2**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 818
Mov. 73

8.4 Todas as responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Termo, no Contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

9 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1 As PARTES comprometem-se a participar em qualquer procedimento de mediação habitualmente disponível e não vinculativo iniciado por um Titular ou pela Autoridade Supervisora. Caso participem do procedimento, podem escolher fazê-lo à distância, quer por telefone, quer por outros meios eletrônicos. Comprometem-se igualmente a considerar a participação em outros procedimentos de arbitragem ou mediação, desenvolvidos para os litígios em matéria de proteção de dados.

9.2 Cada uma das PARTES deve acatar a decisão de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora do país de estabelecimento do Exportador de Dados Pessoais, quando definitiva.

9.3 Em caso de conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do Contrato, prevalecem as aqui descritas.

9.4 As PARTES ajustarão variações a este instrumento que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados.

9.5 É expressamente proibida a utilização da solução contratada para higienização/qualificação indireta de bases cadastrais.

9.6 Caso qualquer disposição deste instrumento seja inválida ou inexequível, o restante deste documento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deve ser:

9.6.1 Alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível;

9.6.2 Interpretadas de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 819
Mov. 73

ANEXO – RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

1 OS ITENS DE FATURAMENTO, SUAS RESPECTIVAS UNIDADES DE MEDIDA E SEUS PREÇOS UNITÁRIOS ESTÃO DEFINIDOS A SEGUIR:

1.1 Os valores abaixo listados têm sua representação em Real (BRL) garantida por no máximo um ano desde a assinatura deste contrato.

1.1.1 Respeitados os regulamentos tributários, eventuais descontos ou repasses relativos à imunidade tributária serão aplicados conforme definição corrente do SERPRO.

1.2 Os valores efetivamente faturados serão detalhados nos relatórios de prestação de contas, de acordo com o período mensal de faturamento, discriminando as variáveis definidas nas fórmulas de precificação conforme o serviço.

1.3 Itens Faturáveis por grupo de serviço:

1.3.1 Em comum (quando citado):

1.3.1.1 fator de Câmbio (fc): corresponde à importância numérica utilizada para equalização do volume de consumo, de acordo com a forma de apresentação na console, sendo:

- Catálogo de serviços apresentados em dólar:

O Fator de Câmbio equivale ao valor do dólar PTAX obtido na data de cotação do orçamento comercial;
Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em dólar na console, o Fator de Câmbio será igual a R$ 5,85.

- Catálogo de serviços apresentados em reais:

Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em reais na console, o Fator de Câmbio será de 1,00.

1.3.2 Para os serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation e Cloud Generic Professional Services será utilizada a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado (R$) = hora x preço

1.3.2.1 Onde:

1.3.2.1.1 hora = quantidade de horas gastas para a realização do serviço

1.3.2.1.2 preço = quantia cobrada por unidade (1h) de serviço prestado

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadtweb/v.aspx
00100.060764/2026-73 - 00100.060764/2026-73-7 (ANEXO: 007)
Assinatura Qualificada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 29/07/2025 11:17. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1bab**.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 820
Mov. 73

1.3.3 O Cloud Services Brokerage seguirá a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado por projeto (R$) = Volume de CSB x Preço.

1.3.3.1 Onde:

1.3.3.1.1 Volume de CSB = Volume de CSB = (vcc * fc * (1-fa)) + (vmp * fc * (1+fm))

1.3.3.1.2 vcc (Volume de Consumo na Console): É o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

1.3.3.1.3 fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

1.3.3.1.4 vmp (Volume de consumo no Marketplace): que corresponde ao volume de consumo de produtos de software no Marketplace do provedor. É dado em dólares se o volume do provedor for em dólares, e em reais se o volume do provedor for em reais. O Volume de Consumo no Marketplace se refere exclusivamente à conta de produtos de softwares obtidos pelo CLIENTE por meio do Marketplace dos provedores. O Consumo de Volume no Marketplace não se confunde com o consumo de recursos em nuvem que sejam necessários para execução dos produtos de software no ambiente em nuvem do cliente.

1.3.3.1.5 fm (Fator de Marketplace): trata-se de um percentual de 20% que corresponde ao montante adicional para realização de transação financeira pelo uso das lojas dos provedores (apuração de fatores de preço em relação aos serviços de nuvem. Serviço de natureza de importação, sem contrapartida prévia).

1.3.4 O volume de CSB é calculado com base na cotação PTAX do Dólar (USD), obtido na data de apresentação deste contrato.

1.3.5 O percentual do Fator de Ajuste DEVE SEGUIR A TABELA ABAIXO:

Provedor	Fator de Ajuste
AWS	20%
Azure	0%
Google	18%
Huawei	30%
IBM	0%
Oracle	0%
Serpro	0%

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadtweb/v.aspx
00100.060764/2026-73 - 00100.060764/2026-73-7 (ANEXO: 007)
Assinatura Qualificada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 29/07/2025 11:17. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1bab**.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 821
Mov. 73

1.3.6 O CLIENTE poderá alterar os projetos a qualquer tempo e a seu livre critério, sendo que o valor a ser pago será com base no consumo efetivamente apurado, respeitadas as condições estabelecidas neste anexo. Os projetos estarão discriminados no Relatório Mensal de Prestação de Contas.

1.3.6.1 O Volume de Consumo do Provedor será contabilizado a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro Multicloud - Cloud Services Brokerage	CSB	2.000,17	R$ 1,88	R$ 45.123,84
Serpro Multicloud - Cloud Architecture Design	Hora	0	R$ 1.376,82	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Migration Management	Hora	0	R$ 1.376,82	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Engineering and Automation	Hora	0	R$ 1.376,82	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services	Hora	3	R$ 1.376,82	R$ 49.565,52

1.3.7 Cloud Services Management:

1.3.7.1 O modelo de comercialização é oferecido em forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado). A apuração do valor a ser faturado SERÁ FEITA DE ACORDO COM OS PLANOS OFERECIDOS.

1.3.7.2 A cobrança do serviço em cada plano será feita por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento. Nunca os dois itens são faturados ao mesmo tempo, ou seja, ou se cobra por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento, CONFORME DETALHADO NA TABELA ABAIXO.

1.3.7.3 Um projeto gerenciado corresponde à cada habilitação do serviço por provedor.

1.3.7.4 Caso o CSM seja superior às faixas que se encaixam no Projeto Gerenciado, será cobrado pelo item de Esforço de Gerenciamento, conforme a seguinte fórmula:

Volume de CSM = (vcc * fc * (1-fa)) * (1+ fr)

Valor a ser faturado (R$) = Volume de CSM * Valor do IFA de esforço de gerenciamento por faixa.

1.3.7.4.1 Onde:

1.3.7.4.1.1 vcc (Volume de Consumo na Console): é o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigad/web/v.aspx
00100.060764/2026-73 - 00100.060764/2026-73-7 (ANEXO: 007)
Assinatura Qualificada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 29/07/2025 11:17. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1bab**.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 822
Mov. 73

1.3.7.4.1.2 fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

1.3.7.4.1.3 fr (Fator de Regulação): corresponde às condições financeiras estabelecidas por cada provedor para provimento de suporte técnico. O Fator de Regulação máximo é limitado a 150%. Para o Serpro Cloud One não existe Fator de Regulação.

1.3.7.4.1.4 Esforço de gerenciamento por faixa: corresponde ao preço unitário a ser pago pela faixa de consumo. Para encontrar o valor unitário, de posse do Volume de CSM , busca-se a faixa correspondente a ele e seu respectivo valor dentro do plano contratado. Esse valor é o que deve ser usado na fórmula acima (esforço de gerenciamento por faixa).

1.3.7.5 Caso o Volume de CSM seja menor que o valor unitário do projeto gerenciado do plano contratado, o valor a ser cobrado será a unidade do projeto gerenciado. Caso contrário, o valor a ser cobrado será o resultado da multiplicação citada no item anterior.

1.3.7.6 Para efeito de cálculo do Volume de CSM, as condições especiais obtidas em contrapartida da parceria serão limitadas a 60%, ou seja, caso o percentual dessas condições especiais no Volume de CSB seja maior que 60%, o Volume de CSB para uso no cálculo do Volume de CSM deverá ser recalculado com limite de 60% em cima do Volume de Consumo Bruto.

1.3.7.7 Plano Básico

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Projeto gerenciado	Unidade	0	R$ 5.304,51	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Esforço de Gerenciamento - a partir de 30.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,26	R$ 0,00

1.3.7.8 Plano Intermediário

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R$ 10.615,39	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 30.000 até 200.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,54	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 200.001 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,48	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,43	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadtweb/v.aspx
00100.060764/2026-73 - 00100.060764/2026-73-7 (ANEXO: 007)
Assinatura Qualificada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 29/07/2025 11:17. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1bab**.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 823
Mov. 73

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - a partir de 1.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,36	R$ 0,00

1.3.7.9 Plano Avançado

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R$ 26.538,4700	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 40.000 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,74	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,63	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 1.000.001 até 2.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,54	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 2.000.001 até 3.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,43	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 3.000.001 até 4.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,34	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - a partir de 4.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,28	R$ 0,00

1.3.7.10 Cloud Connect

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Cloud Connect – 500 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 8.800,3400	R$ 0,00
Cloud Connect – 1000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 15.400,5900	R$ 0,00
Cloud Connect – 2000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 26.401,0100	R$ 0,00
Cloud Connect – 3000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 33.001,2500	R$ 0,00
Cloud Connect – 5000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 45.727,4400	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadtweb/v.aspx
00100.060764/2026-73 - 00100.060764/2026-73-7 (ANEXO: 007)
Assinatura Qualificada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 29/07/2025 11:17. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1bab**.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 824
Mov. 73

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Cloud Connect – 10000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 82.503,1200	R$ 0,00
Cloud Connect – 20000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 90.104,3200	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B0076419
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigad/web/v.aspx
00100.060764/2026-73 - 00100.060764/2026-73-7 (ANEXO: 007)
Assinatura Qualificada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 29/07/2025 11:17. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1bab**.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 825
Mov. 73

ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

1 INFORMAÇÕES GERAIS:

CNPJ:	01.450.804/0001-55
Razão Social:	SERVIÇO SOCIAL AUTÔNOMO PARANACIDADE
Endereço Completo:	Eurípedes Garcez do Nascimento, 1.233, Ahú, Curitiba/PR
CEP:	80.540-280
Inscrição Municipal:	Isento
Inscrição Estadual*:	Isento

***Preencher caso exista**

2 REPRESENTANTES LEGAIS:

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	CAMILA MILEKE SCUCATO
CPF:	046.309.919-21
Cargo:	SUPERINTENDENTE EM EXERCÍCIO
Designação:	DECRETO ESTADUAL 7.573, de 11/10/2024
Endereço Eletrônico:	camila.ms@paranacidade.org.br
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)*	
Nome Completo*:	
CPF*:	
Cargo*:	
Designação*:	
Endereço Eletrônico*:	

***Preencher caso seja aplicável**

3 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

RESPONSÁVEL FINANCEIRO	
Nome Completo:	LUIZ AUGUSTO SILVA
CPF:	022.256.479-25
Telefone:	41-3250-7245
Endereço Eletrônico:	guto.silva@paranacidade.org.br
RESPONSÁVEL TÉCNICO	
Nome Completo:	ANIBAL ANDRE ANTUNES MENDES
CPF:	028.746.808-93
Telefone:	41-3350-3310
Endereço Eletrônico:	anibal.mendes@paranacidade.org.Br

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba2**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 826
Mov. 73

ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	ANDERSON ROBERTO GERMANO
Cargo:	Gerente de Departamento
CPF:	004.641.859-80
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	RAPHAEL CORREA DE CARVALHO
Cargo:	Gerente de Divisão
CPF:	102.457.127-04

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em:
7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:
otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba2**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 827
Mov. 73

ANEXO - INFORMAÇÕES GLOBAIS DO CONTRATO

Número do Contrato do Cliente*:	009/25
Vigência:	12 (doze) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses
Valor Total do Contrato:	R$ 94.689,36
Valor Total do Contrato por Extenso:	Noventa e Quatro Mil e Seissentos e Oitenta e nove Reais e Trinta e Seis Centavos
Processo Administrativo de Contratação:	23.944.323-0
Dados da Dotação Orçamentária:	072/2025.23.944.323-0
Regime de Execução:	O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.
IDENTIFICAÇÃO DAS TESTEMUNHAS	
Nome da Primeira Testemunha:	ADRIANA DE FÁTIMA SCHWEIGER
CPF da Primeira Testemunha:	015.432.139-79
Nome da Segunda Testemunha:	JOAO CARLOS DA LUZ
CPF da Segunda Testemunha:	673.598.339-49
LOCAL E DATA DE ASSINATURA	
Local de Assinatura (Cidade/UF):	Curitiba/PR
Data de Assinatura:	28 de julho de 2025

***Opcional**

icada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00. Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em:
7. Demais assinaturas na folha 827a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço:
otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1ba2**.
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ePROTOCOLO

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 827a
Mov. 73

Documento: **ParanaCidadades_Contrato_MultiCloud_assinado.pdf**.

Assinatura Qualificada Externa realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 28/07/2025 12:00, **Raphael Correa de Carvalho** em 28/07/2025 12:00, **Camila Mileke Scucato** em 28/07/2025 12:00.

Assinatura Avançada realizada por: **João Carlos da Luz (XXX.598.339-XX)** em 29/07/2025 11:20 Local: PRCID/CAD, **Adriana de Fatima Schweiger (XXX.432.139-XX)** em 29/07/2025 11:31 Local: PRCID/PJU.

Inserido ao protocolo **23.944.323-0** por: **Danielle Rosa Couto Coelho** em: 29/07/2025 11:17.

Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **eada0f9aff258dc8d581233605ec1bab**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 76FDE09B00764119.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Detalhamento do Contrato

Protocolo:	23.593.229-6		
Número / Ano do Contrato:	2261/2025		
Órgão:	SGSD - Superintendência Geral de Governança de Serviços e Dados		
CNPJ/CPF do Fornecedor:	33.683.111/0001-07	Razão Social / Nome do Fornecedor:	SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO)
Vigência (Inicial):	25/04/2025 a 24/04/2026	Vigência (Atual):	25/04/2025 a 24/04/2026
Valor Contratado (Inicial):	R$ 745.118,16	Valor Contratado (Atual):	R$ 745.118,16

Licitação / Compra:

Modalidade	Número/Ano
CD - Compra Direta	12124/2025

Objeto: Contratação de Serviços Gerenciados de Computação em Nuvem SERPRO Multicloud para atender à demanda da SGSD, conforme especificações estabelecidas no TR e seus anexos.

Identificação Orçamentária / Empenho:

Empenho	Órgão COP	Programa de Trabalho	Natureza de Despesa	Fonte	Exercício
Nenhum registro encontrado.					

Data da Assinatura: 24/04/2025

Data da Publicação: DIARIO OFICIAL PARANÁ COMÉRCIO, INDUSTRIA & SERVIÇOS -Ed. 11890 - 25/04/2025

Fiscal - Agente Gestor: MAURICIO APARECIDO DE OLIVEIRA - 535.***.***-15

Fiscal - Agente Gestor Substituto:

Fiscais Técnicos:

Nome do Fiscal	CPF	Ativo/Inativo
MARIO CESAR NICOLADELLI	029.***.***-37	Ativo

Previsão de Pagamento:

Órgão	Data Previsão	Valor Previsto	Mês Referência	Ano Referência
SGSD	10/05/2025	R$ 62.093,18	4	2025
SGSD	10/06/2025	R$ 62.093,18	5	2025
SGSD	10/07/2025	R$ 62.093,18	6	2025
SGSD	10/08/2025	R$ 62.093,18	7	2025
SGSD	10/09/2025	R$ 62.093,18	8	2025
SGSD	10/10/2025	R$ 62.093,18	9	2025
SGSD	10/11/2025	R$ 62.093,18	10	2025
SGSD	10/12/2025	R$ 62.093,18	11	2025

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Órgão	Data Previsão	Valor Previsto	Mês Referência	Ano Referência
SGSD	10/01/2026	R$ 62.093,18	12	2025
SGSD	10/02/2026	R$ 62.093,18	1	2026
SGSD	10/03/2026	R$ 62.093,18	2	2026
SGSD	10/04/2026	R$ 62.093,18	3	2026

Pagamentos (Totais):

Totais
Total para o ano de 2026 (R$): R$ 14.775,92
Total para o ano de 2025 (R$): R$ 26.055,36

Pagamentos:

Órgão	Mês/Ano Ref.	Documento Fiscal	Valor Bruto	Fornecedo	Nº Guia	Empenho/A	Nº Liquidação	Data Liquidação	Valor Pagamento	Data Pagamento
SGSD	7/2025	646226	500,95	33.683.111/0 07 - SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)	172930	2025NE0003	2025NL0008	24/07/2025	500,95	
SGSD	8/2025	674167	5.829,39	33.683.111/0 07 - SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)	174650	2025NE0003	2025NL0008	05/08/2025	5.829,39	
SGSD	9/2025	705085	4.970,48	33.683.111/0 07 - SERVIÇO	180929	2025NE0003	2025NL0011	22/09/2025	4.970,48	24/09/2025

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Órgão	Mês/Ano Ref.	Documento Fiscal	Valor Bruto	Fornecedo	Nº Guia	Empenho/A	Nº Liquidação	Data Liquidação	Valor Pagamento	Data Pagamento
				FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)						
SGSD	10/2025	733134	4.973,49	33.683.111/0 07 - SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)	183217	2025NE0003	2025NL0012	09/10/2025	4.973,49	11/10/2025
SGSD	11/2025	762668	4.809,76	33.683.111/0 07 - SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)	186591	2025NE0003	2025NL0013	04/11/2025	4.809,76	07/11/2025
SGSD	12/2025	794102	4.971,29	33.683.111/0 07 - SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSA DE	192640	2025NE0003	2025NL0016	10/12/2025	4.971,29	12/12/2025

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Órgão	Mês/Ano Ref.	Documento Fiscal	Valor Bruto	Fornecedo	Nº Guia	Empenho/A	Nº Liquidação	Data Liquidação	Valor Pagamento	Data Pagamento
				DADOS (SERPRO)						
SGSD	1/2026	822561	4.811,87	33.683.111/0 07 - SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)	194687	2025NE0003	2026NL0000	14/01/2026	4.811,87	17/01/2026
SGSD	2/2026	853527	4.968,28	33.683.111/0 07 - SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)	197887	2026NE0000				
SGSD	3/2026	886075	4.995,77	33.683.111/0 07 - SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)	200709	2026NE0000				

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Documento	Tipo	Descrição
Contrato Assinado	Termo de Contrato	Contrato.pdf
Contrato Assinado	Extrato de Publicação	11890EX20250425serpro.pdf
Contrato Assinado	Portaria	006.2025PORTARIACC.SGSDdesignagestorefiscal.pdf

Fonte: *Sistema GMS*
Dados Online
Data da Consulta: *10/03/2026 às 19:39*

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

00100.060764/2026-73 - 00100.060764/2026-73-8 (ANEXO: 008)

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

suas atividades junto ao Instituto Paranaense de Desenvolvimento Educacional – FUNDEPAR.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Curitiba, 25 de abril de 2025.

JOÃO CARLOS ORTEGA
Chefe da Casa Civil

47526/2025

RESOLUÇÃO CONJUNTA Nº 01/2025
CC/PGE/SEAP
– Republicado –

Institui Grupo de Trabalho para aprimorar os serviços de gestão de margem consignável de empréstimos e dos descontos facultativos na folha de pagamento dos servidores do Poder Executivo do Estado do Paraná

O CHEFE DA CASA CIVIL, o PROCURADOR-GERAL DO ESTADO e o SECRETÁRIO DE ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO E DA PREVIDÊNCIA, no uso de suas atribuições,

RESOLVEM:

Art. 1º Institui Grupo de Trabalho com a finalidade de discutir, elaborar estudos e apresentar propostas para o aprimoramento dos serviços de gestão de margem consignável de empréstimos e dos descontos facultativos na folha de pagamento dos servidores do Poder Executivo do Estado do Paraná.

Art. 2º O Grupo de Trabalho será composto pelo Titular dos seguintes órgãos:

I - Casa Civil - CC;

II - Procuradoria-Geral do Estado - PGE;

III - Secretaria de Estado da Administração e da Previdência – SEAP.

§1º O Titular do Órgão deverá indicar um suplente, que o substituirá em suas ausências e impedimentos.

§2º A coordenação do Grupo de Trabalho será exercida pelo representante da Casa Civil.

§ 3º Poderão ser convidados outros órgãos e entidades que venham a ser identificados como necessários ou estratégicos para a consecução dos objetivos do Grupo de Trabalho.

Art. 3º As reuniões serão convocadas pelo coordenador do Grupo de Trabalho e poderão ser presencias, virtuais ou em formato misto.

Art. 4º O Grupo de Trabalho poderá requerer estudos técnicos e jurídicos aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, a fim de auxiliar nos estudos e medidas a serem propostas pelo colegiado.

Art. 5º Não será devida qualquer gratificação ou concessão de vantagem aos servidores que participarem das reuniões ou contribuírem para a execução dos trabalhos do Grupo de Trabalho.

Art. 6º O Grupo e Trabalho deverá apresentar relatório final no prazo de 60 (sessenta) dias, prorrogáveis uma única vez, por ato da coordenação.

Art. 7º Esta Resolução Conjunta entra em vigor na data da sua publicação.

Curitiba, 25 de abril de 2025.

JOÃO CARLOS ORTEGA
Chefe da Casa Civil

LUCIANO BORGES DOS SANTOS

Procurador-Geral do Estado

LUIZ GOULARTE ALVES
Secretário de Estado da Administração e da Previdência

(Reproduzido por ter sido publicado com incorreções)

43914/2025

DELIBERAÇÃO Nº 001/2025

O Presidente do Conselho de Controle das Empresas Estaduais – CCEE, no exercício das atribuições que lhe são conferidas pelo inciso V do art. 7º do Decreto nº 6.262, de 20 de fevereiro de 2017,

RESOLVE:

DELEGA ao servidor CAIO CESAR ZERBATO, RG nº 5.XXX.135-X, na figura de Secretário-Executivo do Conselho de Controle das Empresas Estaduais – CCEE, a atribuição de representar o Estado do Paraná nas Assembleias Gerais Ordinárias e Extraordinárias das empresas públicas e sociedades de economia mista sob controle direto do Estado.

Curitiba, 25 de abril de 2025.

JOÃO CARLOS ORTEGA
Chefe da Casa Civil
Presidente do Conselho de Controle das Empresas Estaduais

47516/2025

SUPERINTENDÊNCIA GERAL DE GOVERNANÇA DE SERVIÇOS E DADOS

SUPERINTENDÊNCIA GERAL DE GOVERNANÇA DE SERVIÇOS E DADOS

DISPENSA DE LICITAÇÃO nº 12.124/2025

CONTRATO DE ADESÃO nº 2261/2025

Protocolo nº 23.593.229-6 **Retificação de valor**

PARTES: SUPERINTENDÊNCIA GERAL DE GOVERNANÇA DE SERVIÇOS E DADOS, CNPJ nº 15.563.402/0002-52 e SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO, CNPJ nº 33.683.111/0001-07.

O OBJETO: Contratação de Serviços Gerenciados de Computação em Nuvem SERPRO Multicloud para atender à demanda da Superintendência Geral de Governança de Serviços e Dados, conforme especificações estabelecidas neste instrumento e seus anexos, através de dispensa de licitação com fundamento no artigo 75, IX, da Lei Federal nº 14.133/2021.

VALOR: O valor total estimado do contrato é de R$ R$ 745.128,14 (setecentos e quarenta e cinco mil, cento e vinte e oito reais e quatorze centavos).

VIGÊNCIA: O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses, conforme preconizado nos art. 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.

Esta publicação retifica o valor da anterior, publicada no DIOE número 11889, de 24/04/2025.

Leandro Victorino de Moura

Superintendente-Geral de Governança de Serviços e Dados

Curitiba, 25 de abril de 2025.

47720/2025

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Contrato nº 2261/2025

Última atualização 28/04/2025

Local: Curitiba/PR **Órgão:** GOVERNO DO PARANA - CASA CIVIL

Unidade executora: 25941 - SGSD - Superintendência Geral de Governança de Serviços e Dados

Tipo: Contrato (termo inicial) **Receita ou Despesa:** Despesa **Processo:** 12124 **Categoria do processo:** Serviços

Data de divulgação no PNCP: 28/04/2025 **Data de assinatura:** 24/04/2025 **Vigência:** de 25/04/2025 a 24/04/2026

Id contrato PNCP: 15563402000252-2-000002/2025

Fonte: Secretaria de Estado da Administração e da Previdência do Estado do Paraná - SEAP-PR

Id contratação PNCP: 15563402000252-1-000003/2025

Objeto:

Contratação de Serviços Gerenciados de Computação em Nuvem SERPRO Multicloud para atender à demanda da SGSD, conforme especificações estabelecidas no TR e seus anexos.

Informação complementar:

* obs: o sistema GMS não permite registro de quantidade com valor após a vírgula. - Cloud Service Brokerage - volume 7.034, 47, vlr unitario R$1,77 e mensal R$149.412,14 - Valor total do contrato previsto R$745.128,14. - O problema do GMS foi relatado para Diogo/SERPRO que disse para manter o volume em 7.034 que o contrato é por exaustão e existe um volume de segurança, O valor não utilizado não será gasto.

VALOR CONTRATADO

R$ 745.118,20

FORNECEDOR:

Tipo: Pessoa jurídica **CNPJ/CPF:** 33.683.111/0001-07 Consultar sanções e penalidades do fornecedor

Nome/Razão social: SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO)

Arquivos Histórico

Nome	Data
Contrato.pdf	28/04/2025

Exibir: 5 | 1-1 de 1 itens | Página: 1

Voltar

PORTAL NACIONAL DE CONTRATAÇÕES PÚBLICAS

Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

diploma.

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados a compor o aludido comitê.

A adequação, fidedignidade e corretude das informações e dos arquivos relativos às contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

https://portaldeservicos.gestao.gov.br

0800 978 9001

AGRADECIMENTO AOS PARCEIROS

BID Banco Interamericano de Desenvolvimento

Enap Escola Nacional de Administração Pública

Serpro

SEBRAE

Texto destinado a exibição de informações relacionadas à **licença de uso**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls.1101 Fls.1169
Mov. 98 Mov. 99

CONTRATO DE ADESÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O CLIENTE e seus representantes, devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE", e o SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO, empresa pública federal com sede no SGAN, Quadra 601, Módulo V, Brasília/DF, CEP 70836-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado SERPRO, tendo seus representantes legais devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO", conjuntamente denominados PARTES, resolvem celebrar o presente contrato, que se regerá pelas disposições das Leis nº 14.133/2021 e 10.406/2002 e suas atualizações e de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

1 DO OBJETO E DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1 O presente contrato tem por finalidade a prestação dos serviços técnicos especializados descritos no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.

2 DA VINCULAÇÃO

2.1 Este contrato integra o processo administrativo do CLIENTE nº 23.593.229-6.

2.2 O presente contrato deverá ser interpretado em sua completude, incluindo-se os seus anexos.

2.3 A execução deste contrato será regulada pelas suas cláusulas e condições, pelos dispositivos da Lei nº 14.133/2021, pelos preceitos de Direito Público, sendo aplicadas, subsidiariamente, os preceitos da Teoria Geral dos Contratos, o princípio da boa-fé objetiva e as disposições de Direito Privado.

3 DA FUNDAMENTAÇÃO

3.1 Esse contrato é celebrado por dispensa de licitação, com base no disposto no inc. IX, art. 75, da Lei nº 14.133/2021.

4 DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 Este serviço é classificável como de natureza de prestação continuada.

5 DO REGIME DE EXECUÇÃO

5.1 O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.

6 DAS OBRIGAÇÕES

6.1 São obrigações do CLIENTE:

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...
...**otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1102 Mov. 98
PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1170 Mov. 99

6.1.1 Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados, conforme especificação detalhada no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

6.1.2 Solicitar formalmente, por meio dos canais de comunicação descritos no anexo “Descrição dos Serviços”, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério do SERPRO a sua aceitação.

6.1.3 Informar e manter operantes os seus dados de contato registrados neste contrato, bem como comunicar tempestivamente ao SERPRO as atualizações dessas informações.

6.1.4 Efetuar o correto pagamento dos serviços prestados dentro dos prazos especificados neste contrato.

6.1.5 Não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços que compõem o objeto deste contrato, excetuando-se as situações devidamente justificadas nas quais o armazenamento ou reprodução dos referidos dados e informações sejam necessários para o exercício das atividades do CLIENTE, bem como quando o armazenamento ou reprodução dos dados e informações forem realizados por exigências legais, informando individual e detalhadamente ao SERPRO sobre cada ocorrência excepcional.

6.1.6 Não utilizar os serviços e os dados obtidos para finalidade ou forma distinta da qual foram concebidos e fornecidos ou para a prática de atos considerados ilegais, abusivos e/ou contrários aos princípios norteadores do Código de Ética do SERPRO.

6.1.6.1 Em casos de suspeita das práticas descritas acima, os serviços poderão ser suspensos, com a consequente comunicação do ocorrido às autoridades competentes e, em eventual confirmação, o SERPRO poderá rescindir o presente contrato e iniciar o processo de apuração de responsabilidade do agente que tenha dado causa a estas práticas.

6.2 São obrigações do SERPRO:

6.2.1 Prestar os serviços de acordo com o presente contrato, desde que o CLIENTE tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados.

6.2.2 Enviar, por meio eletrônico, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Guias de Pagamento (boletos) correspondentes ao serviço prestado. Estes documentos também estarão disponíveis para o CLIENTE na Área do Cliente disponibilizada pelo SERPRO.

6.2.3 Manter suas condições de habilitação durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pelo CLIENTE por meio de consultas aos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública Federal.

6.2.4 Comunicar, formalmente, ao CLIENTE qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...
...**otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1103 Mov. 98
PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1171 Mov. 99

7 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

7.1 As condições relativas à propriedade intelectual da solução estão dispostas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

8 DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

8.1 As PARTES se comprometem a manter sob estrita confidencialidade toda e qualquer informação trocada entre si em relação à presente prestação de serviços, bem como toda e qualquer informação ou documento dela derivado, sem prejuízo de qualquer outra proteção assegurada às PARTES pelo ordenamento jurídico.

8.2 Sobre a confidencialidade e a não divulgação de informações, fica estabelecido que:

8.2.1 Todas as informações e os conhecimentos aportados pelas PARTES para a execução do objeto deste contrato são tratadas como confidenciais, assim como todos os seus resultados.

8.2.2 A confidencialidade implica a obrigação de não divulgar ou repassar informações e conhecimentos a terceiros não envolvidos nesta relação contratual, sem autorização expressa, por escrito, dos seus detentores.

8.2.3 Não são tratadas como conhecimentos e informações confidenciais as informações que forem comprovadamente conhecidas por outra fonte, de forma legal e legítima, independentemente da iniciativa das PARTES no contexto deste contrato.

8.2.4 Qualquer exceção à confidencialidade só será possível caso prevista neste contrato ou com a anuência prévia e por escrito das PARTES em disponibilizar a terceiros determinada informação. As PARTES concordam com a disponibilização de informações confidenciais a terceiros nos casos em que tal disponibilização se mostre necessária para o cumprimento de exigências legais.

8.2.5 Para os fins do presente contrato, a expressão “Informação Confidencial” significa toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada (seja por escrito, de forma eletrônica ou por qualquer outra forma) pelas PARTES entre si, seus representantes legais, administradores, diretores, sócios, empregados, consultores ou contratados (em conjunto, doravante designados “REPRESENTANTES”) no âmbito deste contrato.

8.2.6 Todas as anotações, análises, compilações, estudos e quaisquer outros documentos elaborados pelas PARTES ou por seus REPRESENTANTES com base nas informações descritas no item anterior serão também considerados “Informação Confidencial” para os fins do presente contrato.

8.3 A informação que vier a ser revelada, fornecida ou comunicada verbalmente entre as PARTES deverá integrar ata lavrada por qualquer dos seus representantes para que possa constituir objeto mensurável e dotado de rastreabilidade para efeito da confidencialidade ora pactuada.

8.4 O descumprimento desta cláusula por qualquer das PARTES poderá ensejar a responsabilização de quem lhe der causa, nos termos da lei, inclusive em relação aos eventuais danos causados à parte contrária ou a terceiros.

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...ras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com ...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...
...**otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed3d**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1104 Mov. 98
PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1172 Mov. 99

8.4.1 Sem prejuízo de eventuais sanções aplicáveis nas esferas cível e administrativa, a conduta que represente violação a essa cláusula pode vir a ser enquadrada no crime de concorrência desleal previsto no art. 195, inc. XI, da Lei nº 9.279/1996.

8.4.2 O dever de confidencialidade estabelecido nesse contrato inclui a necessidade de observância da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

8.5 A responsabilidade por danos causados às PARTES ou a terceiros por eventual vazamento de dados ou outro tratamento de dados inadequado ou ilícito, será direcionada a quem comprovadamente tenha dado causa, por sua ação, omissão, ou sob sua responsabilidade.

8.6 O SERPRO não será responsabilizado por quaisquer prejuízos causados por eventuais erros, fraudes ou má qualidade dos dados compartilhados, bem como pelo uso indevido por terceiros das ferramentas que compõem a solução.

9 DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

9.1 Conforme dispõe o art. 117 da Lei nº 14.133/2021, o CLIENTE designará formalmente os representantes da Administração (Gestor e Fiscais) que serão responsáveis pelo acompanhamento e pela fiscalização da execução do contrato e realizarão a alocação dos recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento deste contrato.

10 DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1 Os locais de prestação dos serviços estão especificados no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

10.2 Para a correta tributação, as notas fiscais deverão ser emitidas com o CNPJ do estabelecimento do SERPRO onde os serviços forem prestados.

11 DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

11.1 O valor estimado deste contrato para seu período de vigência é de R$ 745.128,14 (Setecentos e quarenta e cinco mil, cento e vinte oito reais e quatorze centavos).

11.2 Os preços já incluem a tributação necessária para a prestação dos serviços, conforme a legislação tributária vigente.

11.3 Os itens faturáveis, a forma de cálculo e o detalhamento dos valores a serem pagos mensalmente pelo CLIENTE estão descritos no anexo “Relatório Consolidado de Preços e Volumes” deste contrato.

11.4 Para efeito de pagamento, o SERPRO cobrará um valor mensal, que será calculado com base no volume consumido pelo CLIENTE no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado.

11.5 Caberá ao CLIENTE indicar e manter atualizadas todas as informações necessárias para envio eletrônico (por e-mail) da nota fiscal e dos boletos de pagamento correspondentes aos serviços prestados.

11.6 Desde o primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pelo SERPRO para o e-mail informado pelo CLIENTE no anexo “IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE deste contrato.

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com ...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...
...**otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls.1105 Fls.1173
Mov. 98 Mov. 99

11.6.1 No referido e-mail constarão as informações necessárias para que o CLIENTE acesse e se cadastre no portal.

11.7 O não recebimento pelo CLIENTE, por correspondência eletrônica, dos documentos de cobrança mensais não o isentará de efetuar o pagamento dos valores devidos até a data de vencimento. Neste caso, o CLIENTE deverá acessar os documentos necessários para o pagamento no portal Área do Cliente.

11.8 Nas notas fiscais emitidas o nome do CLIENTE terá a mesma descrição adotada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ da Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB do Ministério da Economia – ME.

11.9 O pagamento das faturas/boletos deverá ser realizado pelo CLIENTE no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal pelo SERPRO. A nota fiscal será emitida até o último dia útil do mês de referência.

11.10 O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação/utilização do serviço.

11.11 O valor mensal será atestado definitivamente em até 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento ou da disponibilização da documentação correspondente à prestação do serviço.

11.11.1 Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do CLIENTE, o SERPRO emitirá, automaticamente, as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

12 DO ATRASO NO PAGAMENTO

12.1 Não ocorrendo o pagamento pelo CLIENTE dentro do prazo estipulado neste contrato, o valor devido será acrescido de encargos, que contemplam:

12.1.1 Multa de 1% (um por cento); e

12.1.2 Juros de mora (pro rata die) de 0,5% (meio por cento) ao mês sobre o valor faturado a partir da data do vencimento.

12.2 O atraso no pagamento, quando igual ou superior a 60 (sessenta) dias, permite a suspensão imediata dos serviços prestados pelo SERPRO, hipótese em que o CLIENTE continuará responsável pelo pagamento dos serviços já prestados e dos encargos financeiros deles decorrentes.

13 DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS

13.1 Em conformidade com a legislação tributária aplicável, nos casos em que houver a retenção de tributos, via substituição tributária, caberá ao CLIENTE enviar os comprovantes de recolhimento de tributos para o endereço eletrônico do SERPRO (gestaotributaria@serpro.gov.br) ou encaminhá-los para o seguinte endereço:

Departamento de Gestão Tributária

Superintendência de Controladoria

SERPRO (Edifício SEDE)

Endereço: SGAN 601 – Módulo V – Asa Norte – Brasília/DF CEP: 70.836-900

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com ...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...
...**otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls.1106 Fls.1174
Mov. 98 Mov. 99

14 DA VIGÊNCIA

14.1 O presente contrato vigerá por 12 (doze) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses, conforme preconizado nos art. 106 e 107 da Lei n. 14.133/2021.

14.1.1 Caso a assinatura seja efetivada por meio de certificação digital ou eletrônica, considerar-se-á como início da vigência a data em que o último signatário assinar.

15 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1 A despesa com a execução deste contrato está programada em dotação orçamentária própria do CLIENTE, prevista no seu orçamento para o exercício corrente, conforme disposto a seguir: Dotação orçamentária: F132004122058550 - Gestão Administrativa da Superintendência Geral de Governança de Serviços e Dados.Natureza de despesa: 3390.4004 - Serviços de Processamento de DadosFonte de Recursos: 500 - Recursos não Vinculados de Impostos e 501/101 - Recursos desvinculados de outras fontes DREM..

15.2 Para o caso de eventual execução deste contrato em exercício futuro, a parte da despesa a ser executada em tal exercício será objeto de Termo Aditivo ou Apostilamento com a indicação, por parte do CLIENTE, dos créditos e empenhos para sua cobertura.

16 DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO

16.1 O reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, por meio de reajuste de preços, para órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:

16.1.1 O reajuste dar-se-á por meio da aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do contrato, para CLIENTES integrantes do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP, ou para outros CLIENTES que por fundamento normativo próprio se submetam à mesma sistemática de reajuste.

16.2 O reequilíbrio econômico-financeiro, por meio de reajuste de preços, para órgãos ou entidades não integrantes do SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:

16.2.1 Dar-se-á por meio da aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do Contrato.

16.3 Haja vista que a apuração do IPCA e do ICTI é realizada mensalmente pelo IBGE e IPEA, respectivamente, o que inviabiliza a sua ponderação em proporção diária, a referência do cálculo considerará meses completos a partir do mês da data base.

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...
...**otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1107 Mov. 98
PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1175 Mov. 99

16.4 A data base para cálculo do índice da primeira correção monetária será o mês de assinatura do Contrato, considerando-se esta data a do orçamento do Contrato e tomando-se como base a seguinte fórmula:

Ir = (I1 – Io) / Io

R = Vo x Ir

V1 = Vo + R

Onde:

Ir - índice de reajustamento

I1 - índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor (aniversário de 12 (doze) meses a partir da assinatura do Contrato)

Io - índice correspondente à data base do contrato (mês de assinatura do Contrato)

R - valor do reajustamento procurado

V1 - preço final já reajustado

Vo - preço original do Contrato, na data base (valor a ser reajustado)

16.5 No caso de utilização do IPCA, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IBGE, localizado no seguinte endereço:

https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc_ipca/defaultseriesHist.shtm.

16.6 Para o caso de utilização do ICTI, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IPEA, localizado no seguinte endereço: http://www.ipea.gov.br.

16.7 De acordo com o disposto no inciso I do art. 136 da Lei nº 14.133/2021, os reajustes ocorrerão por simples apostilamentos efetuados automaticamente e de ofício, sendo dispensado o prévio requerimento por parte do SERPRO.

16.8 Após efetuado pela autoridade competente da parte CLIENTE, o apostilamento deverá ser enviado ao SERPRO no prazo máximo de 5 dias corridos contados da assinatura do documento.

16.9 De acordo com o art. 2º da Lei nº 10.192/2001, os efeitos do reajuste serão considerados a partir do dia subsequente ao aniversário de vigência do contrato e a aplicação dos demais reajustes respeitarão o intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre suas aplicações.

16.10 O índice de reajuste incidirá sobre cada item faturável discriminado neste Contrato.

16.11 O reequilíbrio por meio de revisão, para todos os Órgãos e Entidades Contratantes, integrantes ou não do SISP:

16.11.1 Dar-se-á em caso de mudanças de caráter extraordinário ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, A base para cálculo da revisão retroagirá até a data do fato que a motivou e deverá ser formalizada por termo aditivo próprio.

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com ...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...
...**otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed3d**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1108 Mov. 98
PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1176 Mov. 99

17 DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

17.1 O SERPRO fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto do presente Contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado deste Contrato. Mediante acordo entre as PARTES poderá haver supressão de quantitativos do objeto contratado em percentual superior a 25% do valor inicial atualizado do Contrato.

18 DA RESCISÃO

18.1 Os casos de rescisão contratual obedecerão ao disposto nos artigos 137 a 139 da Lei n. 14.133/2021, e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

18.2 Para formalizar a rescisão contratual, o CLIENTE deverá abrir um acionamento, nos termos previstos neste contrato, por meio dos Canais de Atendimento expostos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

18.3 Nos casos em que a prestação do serviço objeto deste contrato depender de autorização de órgão ou entidade responsável pelos dados e informações, eventual cancelamento da autorização concedida ao SERPRO para esta finalidade ensejará a imediata suspensão dos serviços e o início do procedimento de rescisão deste contrato, não cabendo ao CLIENTE direito a qualquer indenização por parte do SERPRO, seja a que título for.

18.4 Eventual rescisão não representa quitação para os débitos aferidos e não quitados. Em caso de rescisão os serviços serão considerados parcialmente entregues e caberá ao CLIENTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados, conforme as condições estabelecidas nesse contrato.

18.5 Condições específicas de rescisão decorrentes de características próprias do serviço contratado, se existirem, estarão especificadas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

19 DA COMUNICAÇÃO FORMAL

19.1 Será considerada comunicação formal toda e qualquer troca de informações realizada entre as PARTES por meio dos Canais de Atendimento estabelecidos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

19.2 O CLIENTE deverá comunicar as atualizações de seus dados de contato ao SERPRO, sob pena de assumir o risco de não receber comunicações que sejam relacionadas aos serviços deste contrato.

20 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1 Os ônus decorrentes do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas neste instrumento contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, sem prejuízo de eventual responsabilização daquele que der causa ao inadimplemento por perdas e danos perante a parte prejudicada.

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...
...**rotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls.1109 Mov. 98
Fls.1177 Mov. 99

20.2 Eventual aplicação de sanção administrativa deve ser formalmente motivada, assegurado o exercício, de forma prévia, do contraditório e da ampla defesa.

20.3 Na aplicação das sanções a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena e o dano causado à parte prejudicada, observado o princípio da proporcionalidade.

20.3.1 Constituirá:

20.3.1.1 Advertência – Sanção aplicável à ocorrência de inexecução parcial não reiterada.

20.3.1.2 Mora – O recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais.

20.3.1.3 Inexecução parcial – O recebimento parcial, ainda que em atraso, dos serviços contratados para o período de referência.

20.3.1.4 Inexecução total – O não recebimento de todas as parcelas dos serviços contratados.

20.3.2 Por inexecução parcial ou total deste contrato, o SERPRO estará sujeito à aplicação das sanções descritas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021, de forma gradativa e proporcional à gravidade da falta cometida e de eventual dano causado, assegurados o contraditório e a ampla defesa de forma prévia.

20.3.2.1 Em caso de descumprimento total das obrigações, o valor da multa não excederá a 10% (dez por cento) do valor do contrato. Caso haja a aplicação de mais de uma multa por descumprimento parcial das obrigações, a soma dos valores das eventuais multas aplicadas não ultrapassará esse limite.

20.3.2.2 Fica estipulado o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês pro rata die sobre o valor do item inadimplido para os casos de mora (atraso).

20.3.3 Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de:

20.3.3.1 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada.

20.3.3.2 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato para os casos de inexecução total.

20.4 Dentro do mesmo período de referência, para o mesmo item inadimplido, a multa por inexecução total substitui a multa por inexecução parcial e a multa por mora; da mesma forma, a multa por inexecução parcial substitui a multa por mora.

20.5 Os valores devidos pelo SERPRO serão pagos preferencialmente por meio de redução do valor cobrado na fatura do mês seguinte à respectiva aplicação. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, o SERPRO pagará ao CLIENTE por eventual diferença, preferencialmente, por meio de cobrança administrativa.

21 DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709/2018

21.1 As condições relativas à aderência das PARTES à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD estão discriminadas no anexo “Tratamento e Proteção de Dados Pessoais” deste contrato.

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
ebd655243d20629681e4187c05a.

ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento
otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1110 Mov. 98
PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1178 Mov. 99

21.2 O CLIENTE deve atentar para o que dispõe a LGPD, com especial destaque para seus princípios, no seu relacionamento com o Titular de Dados Pessoais, inclusive dando-lhe conhecimento sobre a FINALIDADE do uso destas informações pessoais, evitando assim a suspensão contratual do presente contrato.

22 DA LEI ANTICORRUPÇÃO

22.1 As PARTES se comprometem a observar os preceitos legais do ordenamento jurídico brasileiro relacionados ao combate à corrupção, em especial o Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, a Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO, o Programa Corporativo de Integridade do SERPRO, a Lei nº 12.846/2013 e o seu Decreto nº 11.129/2022 e, no que forem aplicáveis, os tratados internacionais ratificados e promulgados no Decreto nº 3.678/2000, Decreto nº 4.410/2002 e o Decreto nº 5.687/2006.

22.2 O SERPRO (i) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que estão autorizadas a atuar em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013; (ii) se obriga a tomar todas as providências para fazer com que os seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei nº 12.846/2013; (iii) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente do Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, da Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO e do Programa Corporativo de Integridade do SERPRO.

22.2.1 O SERPRO, no desempenho das atividades objeto deste CONTRATO, se compromete perante a CLIENTE a não praticar os atos descritos no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

22.2.2 O descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do SERPRO poderá ensejar a instauração de apuração de responsabilidade de seus agentes com a aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação judicial, nos termos do art. 18, da Lei nº 12.846/2013.

22.2.3 O SERPRO se compromete a conduzir os seus negócios e práticas comerciais de forma ética e íntegra, em conformidade com os preceitos legais vigentes no país.

23 DA MATRIZ DE RISCOS

23.1 Em observância ao disposto no inciso XXVII do art. 6º da Lei nº 14.133/2021, as PARTES, declaram que a presente contratação não apresenta eventos supervenientes impactantes no equilíbrio econômico-financeiro que justifiquem ou fundamentem a elaboração de Matriz de Riscos para o contrato.

24 DOS CASOS OMISSOS

24.1 Os casos omissos serão decididos pelas PARTES, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, normas e princípios gerais dos contratos.

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...
...**otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed3d**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls.1111 Fls.1179
Mov. 98 Mov. 99

25 DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

25.1 Aplicam-se às PARTES as regras para solução de controvérsias de natureza jurídica destinadas à Administração Pública, em especial quanto à submissão dessas, em sede administrativa, à Câmara de Mediação e Conciliação competente.

26 DO FORO

26.1 É eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

27 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

27.1 As PARTES reconhecem que a contratação por meios eletrônicos, tecnológicos e digitais é válida, exequível e plenamente eficaz, ainda que estabelecida com assinatura eletrônica, digital ou certificação fora dos padrões ICP-Brasil, conforme MP nº 2.200-2 de 2001 ou outra legislação de âmbito federal que venha a substituí-la.

27.2 Considera-se que a celebração do presente contrato ocorreu na data da sua última assinatura ou do seu último aceite.

28 DA PUBLICAÇÃO

28.1 Caberá ao CLIENTE providenciar às suas expensas, a publicação resumida deste instrumento e dos respectivos aditamentos de que trata o art. 174 e o §2º do art. 175 da Lei n. 14.133/2021.

Ajustadas as condições estabelecidas, as PARTES assinam abaixo consolidando os termos deste contrato.

Brasília/DF, 14 de abril de 2025

NEOSIGNER Assinatura ICP-Brasil
ANDERSON ROBERTO GERMANO
CPF: 004.***.***-80
14/04/2025
Serpro

ANDERSON ROBERTO GERMANO
Gerente de Departamento
SERPRO

NEOSIGNER Assinatura ICP-Brasil
POLIANA REIS DE SANTANA MACHADO
CPF: 074.***.***-01
15/04/2025
Serpro

Poliana Reis de Santana Machado
Gerente de Divisão (Substituto)
SERPRO

Leandro Victorino de Moura
CLIENTE

<Duplo clique para preecher>
CLIENTE (Opcional)

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...ras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...
...**otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed3d**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls.1112 Mov. 98
Fls.1180 Mov. 99

_____	_____
Testemunha	Testemunha
Nome: <Duplo clique para preencher>	Nome: <Duplo clique para preencher>
CPF: <Duplo clique para preencher>	CPF: <Duplo clique para preencher>

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
ebd655243d20629681e4187c05a.

ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento
otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls.1113 Fls.1181
Mov. 98 Mov. 99

ANEXO – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Parecer jurídico de aprovação da Minuta: 0844/2023

1 DEFINIÇÕES BÁSICAS

1.1 Partes: Todas as Pessoas Jurídicas diretamente envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.

1.2 Cliente: Pessoa Jurídica e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.

1.3 Loja SERPRO: Website de venda dos produtos e serviços SERPRO, acessível pelo endereço eletrônico: https://loja.serpro.gov.br.

1.4 Central de Ajuda: Website de informações e suporte pós-venda, acessível pelo endereço: https://centraldeajuda.serpro.gov.br.

1.5 Área do Cliente: Canal eletrônico disponibilizado ao cliente por meio de login e senha, com acesso a informações restritas relativas ao contrato e questões financeiras, através do endereço: https://cliente.serpro.gov.br.

1.6 TAM (do inglês, Technical Account Manager, ou Gestor Técnico de Contas): Pessoa ou grupo especialista que auxilia a gestão do CLIENTE sobre os serviços em nuvem - pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CLIENTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.

1.7 DevOps: “Por definição, DevOps descreve um processo de desenvolvimento de software e uma mudança de cultura organizacional que acelera a entrega de software de alta qualidade, automatizando e integrando os esforços das equipes de desenvolvimento e operações de TI - dois grupos que tradicionalmente atuavam separadamente ou em silos”. Adaptado de:

https://www.ibm.com/cloud/learn/devops-a-complete-guide

1.8 Cloud Computing: Modelo de computação em que os recursos (redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços) são disponibilizados como serviços usando tecnologias de Internet. A cobrança dos serviços preferencialmente é feita com base no efetivo consumo dos recursos e possuem características de flexibilidade e elasticidade em tempo real.

1.9 Corretor de nuvem (Cloud Broker): É uma entidade que gerencia o uso, desempenho e entrega de serviços em nuvem e também negocia relacionamentos entre provedores e consumidores em nuvem.

1.10 Projeto: É a unidade de agrupamento/alocação para atendimento às demandas do CLIENTE, considerado cada sistema/aplicação ou um conjunto integrado de recursos de uma arquitetura técnica, que compõe uma única solução ou empreendimento, delimitando o escopo de atuação. Um projeto serve como unidade de gerenciamento/gestão e pode ser um ambiente inteiro, uma aplicação ou um conjunto de aplicações. O CLIENTE define o escopo do projeto dentro de seu contexto.

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...ras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
...ebd655243d20629681e4187c05a.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...
...otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls.1114 Fls.1182
Mov. 98 Mov. 99

1.11 Evento Crítico: Mudanças de alta complexidade realizadas em ambientes de TIC, tais como eventos de migração de workloads, implantação de novos projetos, atualização tecnológica ou mudanças de infraestrutura de ambientes em nuvem.

1.12 MVP: Produto mínimo viável (em inglês, Minimum Viable Product — MVP) é a versão mais simples de um produto que pode ser disponibilizada para a validação de um pequeno conjunto de hipóteses sobre um negócio. (Caroli, Paulo. Direto ao ponto. 1.ed. 2015. São Paulo: Casa do código, 2015).

1.13 Sprint: Intervalo de tempo, não superior a um mês, no qual uma entrega planejada é realizada. Adaptado de:

https://www.scrum.org/resources/what-is-a-sprint-in-scrum

1.14 Backlog: Lista das tarefas necessárias que precisam ser feitas para a entrega.

1.15 Workload: “No contexto de uma adoção de nuvem, uma workload é uma coleção de ativos de TI (servidores, VMs, aplicativos, dados ou dispositivos) que, coletivamente, dá suporte a um ou mais processos definidos. As workloads também podem depender de outros ativos compartilhados ou plataformas maiores, no entanto, uma workload deve ter limites definidos em relação aos ativos dependentes e aos processos que dependem dela. Muitas vezes, as workloads podem ser visualizadas monitorando o tráfego de rede entre os ativos de TI.”. Adaptado de:

https://docs.microsoft.com/en-us/azure/cloud-adoption-framework/plan/workloads

2 DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

2.1 SERPRO Multicloud é um conjunto organizado de serviços profissionais relacionados entre si e especializados em cloud, pensados para facilitar a jornada e o sucesso da transformação digital do Estado brasileiro, permitindo que o gestor público de TI faça escolhas inteligentes e tecnicamente embasadas, possibilitando a rápida e segura adoção das tecnologias de cloud.

2.2 A solução disponibiliza, através de pacotes de serviços que podem ser contratados de forma opcional, especialistas de alto nível em cloud e com expertise em negócios de governo, desde a avaliação de maturidade, passando pelo aconselhamento na seleção dos projetos, no comparativo para escolha do provedor mais adequado e amparo legal para justificativa de contratação, além da elaboração da arquitetura de soluções, do planejamento e execução da migração ou implantação de workloads na nuvem, da sustentação de aplicações e até da avaliação sistemática para otimização de ambiente e gestão econômica, com foco no sucesso do resultado esperado.

2.3 A oferta integrada de serviços possibilita ao CLIENTE acelerar a expansão dos serviços com níveis elevados de qualidade, segurança, confiabilidade, flexibilidade e a custos otimizados.

2.4 Através do SERPRO Multicloud, o CLIENTE terá acesso ao acervo de softwares disponibilizados pelos provedores em suas lojas de Marketplace, podendo pesquisar, gerenciar e instanciar produtos de softwares que se integram e complementam o ambiente de nuvem do provedor.

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com ...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ... pode ser validada no endereço: **...otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1115 Mov. 98
PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1183 Mov. 99

2.5 Ao realizar a contratação do serviço, o gestor público terá acesso - por demanda e independente da localização - ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis e de alta performance disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem do provedor SERPRO, através de portal web. O portal web se trata da console dos provedores, disponível via web, 24 horas por dia, 7 dias por semana, que possibilita a seleção de recursos e ofertas dos provedores parceiros.

2.6 Por meio deste contrato, o gestor público tem a liberdade de escolha dentre os melhores recursos de cada provedor e continua sendo o gestor da solução, podendo delegar algumas atividades ao SERPRO, por meio da contratação dos serviços opcionais deste contrato.

3 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 O atendimento às demandas do CLIENTE será feito por projeto.

3.2 A solução SERPRO Multicloud contempla os seguintes serviços profissionais:

3.2.1 Cloud Services Brokerage

3.2.1.1 Serviço profissional de corretagem de serviços em nuvem e de disponibilização e operação da plataforma multinuvem, visando gerenciar o uso, o desempenho e a entrega, assim como os relacionamentos entre provedores e consumidores destes serviços (em nuvem).

3.2.1.2 O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados nem pela disponibilidade da aplicação hospedada em quaisquer nuvens dos parceiros do SERPRO Multicloud.

3.2.1.3 O que faz?

3.2.1.3.1 Um corretor para serviços na nuvem que possui visão sistêmica em TI, domina as funcionalidades e características dos provedores parceiros, orienta sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem, ajuda o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem e provedores mais adequados para cada projeto, facilita o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço fiscal e tributário entre os provedores parceiros e as organizações públicas ao longo da jornada da cloud e gerencia o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

3.2.1.3.2 O SERPRO oferece também, como serviço adicional (com item faturável específico), uma conexão física dedicada com cada provedor parceiro habilitado, com túnel criptografado para a transferência de dados. Essa conexão pode ser ativada para os clientes das soluções da Rede SERPRO e toda a gestão operacional e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

3.2.1.3.3 Quando identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o CLIENTE poderá receber recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, podendo, opcionalmente, solicitar ajuda na implementação através de demanda solicitando o serviço consultivo

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
ebd655243d20629681e4187c05a.

ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento
otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1116 Mov. 98
PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1184 Mov. 99

Cloud Generic Professional Services. No plano avançado do Cloud Services Management, o CLIENTE dispõe de um serviço completo de gestão de contas.

3.2.1.4 Como funciona?

3.2.1.4.1 O CLIENTE terá acesso, por demanda e independente da localização, ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem on premises (provedor SERPRO).

3.2.1.4.2 O CLIENTE escolhe o provedor mais adequado para atender suas necessidades e realiza então o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação sobre os quais pode instalar e executar softwares em geral. O serviço de corretagem pode ser solicitado a qualquer tempo. Entretanto, para realizar qualquer mudança no ambiente, é necessário ter uma arquitetura de solução e planejar a mudança. No caso de não dispor de uma arquitetura de solução, poderá abrir demanda para esse serviço (Cloud Architecture Design). As mudanças de ambiente poderão ser tratadas demandando o serviço Cloud Migration Management.

3.2.1.4.3 Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. O acompanhamento do uso de recursos poderá ser feito pelo portal web (console do provedor), e, de acordo com as funcionalidades do portal de cada provedor, o consumo pode ser configurado para o limite de volume estimado em contrato. Alertas automáticos podem ser enviados para acompanhamento de possível extrapolação. A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO mediante a demanda dos serviços opcionais, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas, gerenciamento de custos e opções sobre uma eventual migração para a nuvem e sobre a privacidade e segurança dos dados da sociedade.

3.2.1.4.4 Para novas aplicações, o ideal é que o time DevOps, por meio da contratação do serviço Cloud Engineering and Automation, participe desde o início do projeto, a fim de garantir o uso otimizado dos recursos computacionais. Esse serviço também exige a abertura de demanda específica por parte do CLIENTE.

3.2.1.5 Entregas do Cloud Services Brokerage:

3.2.1.5.1 Catálogo de ofertas de serviços em nuvem:

3.2.1.5.1.1 O CLIENTE terá acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros.

3.2.1.5.2 Recomendações para otimização de consumo

3.2.1.5.2.1 Sempre que identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o cliente poderá receber do SERPRO recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, enviadas pela equipe de Gestão Técnica de Contas (equipe TAM – Technical Account Management). Com a contratação do Multicloud, os clientes receberão apoio e orientação dessa equipe, que, por meio de análises de consumo e

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
ebd655243d20629681e4187c05a.

ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento
otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls.1117 Mov. 98
Fls.1185 Mov. 99

otimização, pode propor melhorias, recomendações de melhor utilização do ambiente, oferecer insights de tendências, além de fornecer outras informações que auxiliem o cliente a maximizar a eficiência financeira do ambiente.

3.2.1.5.3 Corretagem customizada

3.2.1.5.3.1 Orçamentação técnica e análises comparativas podem ser solicitadas a qualquer momento pelo cliente durante a vigência do contrato.

3.2.1.5.4 Suporte de atendimento unificado

3.2.1.5.4.1 Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. Todo atendimento de suporte será realizado em língua portuguesa.

3.2.1.5.5 Gestão Técnica de Contas (Equipe TAM)

3.2.1.5.5.1 O serviço de gestão técnica de contas é um atendimento especializado que auxilia o cliente fornecendo orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis, a fim de auxiliar o cliente no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO. Seu objetivo é facilitar a gestão contratual pelo cliente por meio do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de orçamento e monitoramento de consumo.

3.2.1.5.6 Conectividade

3.2.1.5.6.1 O acesso aos serviços em nuvem poderá ser feito via internet ou por conexão física dedicada (SERPRO Cloud Connect), com túnel criptografado para tráfego de dados. Esta última oferta possui item faturável específico e é exclusiva para clientes contratantes de serviços adicionais da Rede SERPRO especificados em estudo de viabilidade e avaliação técnica.

3.2.1.5.7 Marketplace

3.2.1.5.7.1 O marketplace é uma loja online de operação e curadoria mantida pelo provedor de nuvem, que disponibiliza acesso a um amplo acervo digital de soluções, que se integram ou complementam os serviços de nuvem do provedor.

3.2.1.5.7.2 No marketplace, o CLIENTE poderá encontrar, implantar e gerenciar diversas soluções em seu ambiente de nuvem. Na página de cada solução disponível no marketplace do provedor, o CLIENTE poderá obter informações sobre o descritivo do produto de software, o modelo de suporte e as condições de uso definidas pelo fabricante.

3.2.1.5.7.3 No contexto do Cloud Service Brokerage, o SERPRO disponibiliza ao CLIENTE a plataforma para acesso ao marketplace dos provedores e realiza a intermediação financeira de cobrança e de pagamento ao provedor pelo uso das soluções obtidas na loja online. O Serpro, inclusive, está apto para apoiar as negociações com o fornecedor para disponibilização de uma oferta mais competitiva. E quando houver esse interesse por parte do CLIENTE, ele deve abrir uma solicitação ao SERPRO para solicitar esse apoio.

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...
...**rotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls.1118 Fls.1186
Mov. 98 Mov. 99

3.2.1.5.7.3.1 Observação: o SERPRO não oferece nenhum tipo de garantia sobre os produtos obtidos nos marketplaces dos provedores. Dessa forma, cabe ao CLIENTE a total responsabilidade sobre esses itens adquiridos na loja online, assim como sobre os riscos oriundos da utilização do que for contratado e possíveis impactos sobre o ambiente produtivo.

3.2.1.5.7.4 Caberá ao CLIENTE:

3.2.1.5.7.4.1 Analisar o descritivo do produto de software, os termos de uso e o modelo de suporte disponibilizado pelo fabricante.

3.2.1.5.7.4.2 Solicitar ao SERPRO o orçamento para uso do produto de software.

3.2.1.5.7.4.3 Responsabilizar-se pelo produto ou serviço contratado via marketplace, inclusive encarregando-se de contactar o fornecedor responsável pelo produto ou serviço adquirido caso este venha a apresentar problemas.

3.2.1.5.7.4.4 Responsabilizar-se pelos custos adicionais gerados em nível de infraestrutura assim como pelo uso das licenças.

3.2.2 Cloud Architecture Design

3.2.2.1 Serviço profissional que visa planejar e desenhar arquiteturas para soluções em nuvem, observando fatores como resiliência, agilidade e segurança, com adoção das melhores práticas de TI, baseadas nos serviços e tecnologias disponíveis no portfólio SERPRO Multicloud e de acordo com os objetivos definidos para cada projeto do CLIENTE.

3.2.2.2 O que faz?

3.2.2.2.1 O Cloud Architecture Design define, em conjunto com o CLIENTE, a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas, baseando-se em técnica, preço e característica de cada provedor de serviço em nuvem. Também ajuda os clientes a identificar e usar, nas soluções em nuvem dos parceiros, o conjunto de componentes mais indicados. No tocante às necessidades técnicas, apoia o CLIENTE com serviços especializados no planejamento da solução de seus projetos em nuvem. O Serviço tem como principais características:

3.2.2.2.1.1 Identificar as interações entre soluções distintas;

3.2.2.2.1.2 Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

3.2.2.2.1.3 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do CLIENTE;

3.2.2.2.1.4 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

3.2.2.2.1.5 Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

3.2.2.2.1.6 Mensurar os custos da arquitetura proposta.

3.2.2.3 Como funciona?

3.2.2.3.1 Antes de planejar a arquitetura dos serviços em nuvem, identifica-se junto ao CLIENTE quais as suas necessidades, quer seja migração de ambientes

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com ...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...
...**otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed3d**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1119 Mov. 98
PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1187 Mov. 99

existentes, criação de ambientes para uma nova necessidade de negócio ou mudanças em ambientes na nuvem.

3.2.2.3.2 Uma vez identificadas as necessidades da infraestrutura atual, são elaboradas propostas de solução e orçamento baseadas nos requisitos elencados.

3.2.2.3.3 Será elaborado um relatório exclusivamente baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, custos, entre outros) considerando os requisitos identificados no item 3.2.2.3.1.

3.2.2.3.4 Não haverá indicação de determinado provedor, cabendo ao CLIENTE escolher conforme os critérios apresentados.

3.2.2.4 O que entrega?

3.2.2.4.1 Esse serviço entrega o desenho da arquitetura de solução e os cenários comparativos técnicos entre provedores de serviço em nuvem, para cada projeto. Essa entrega é feita na forma de documentação.

3.2.3 Cloud Migration Management

3.2.3.1 Um serviço profissional que visa realizar a gerência de eventos críticos para se chegar a um ambiente migrado e estabilizado, conforme requisitos estabelecidos. Essa gerência é realizada por equipes qualificadas em tecnologia de cloud, com maturidade em gestão de projetos, governança, sustentação e continuidade de negócio.

3.2.3.2 O que faz?

3.2.3.2.1 O Cloud Migration Management envolve planejar e acompanhar os eventos de migração dos serviços para nuvem, onde: define-se o escopo a ser trabalhado; analisa-se a arquitetura atual; propõe-se uma nova arquitetura ou arquitetura otimizada com as tecnologias envolvidas; mapeia as integrações e interações assim como os níveis de criticidade do negócio e as janelas de disponibilidade. A partir dessas informações, define-se uma estratégia de migração, que deve ser acompanhada por um cronograma de atividades.

3.2.3.3 Como funciona?

3.2.3.3.1 Inicialmente o SERPRO realiza, com apoio do CLIENTE, o planejamento do trabalho, através de análise da documentação arquitetural, identificação dos atores, papéis e responsabilidades, identificação de riscos, impactos e devidos tratamentos junto aos times técnicos. Além disso, estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão por meio de um cronograma de atividades. Este plano deverá ser aprovado pelo CLIENTE, antes de sua execução.

3.2.3.3.2 Após aprovação do planejamento inicial, é realizado o alinhamento entre os agentes sobre seus papéis, responsabilidades e cronograma das atividades. São também definidos pontos de controle periódicos para acompanhamento da execução, visando manter todos os interessados informados do andamento das atividades.

3.2.3.3.3 Uma vez que todas as partes envolvidas estiverem alinhadas quanto ao plano de execução, é feita a orquestração das atividades prévias, correntes e

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...
...**otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1120 Mov. 98
PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1188 Mov. 99

posteriores ao evento, tratando os desvios junto aos times de suporte e fornecedores até a estabilização do serviço.

3.2.3.3.4 Ao final, é realizada junto ao CLIENTE uma validação do cumprimento dos objetivos estabelecidos na etapa planejamento.

3.2.3.4 O que entrega?

3.2.3.4.1 O produto gerado por este serviço contempla o ambiente migrado, implantado ou atualizado em funcionamento, conforme os requisitos da demanda estabelecidos na fase de planejamento. Será também disponibilizado ao CLIENTE um relatório de entrega.

3.2.4 Cloud Engineering and Automation

3.2.4.1 É um serviço profissional prestado por um time multidisciplinar DevSecOps (especialistas em arquitetura, banco de dados, rede, scrum, segurança e sistemas operacionais) para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem para um projeto ágil de desenvolvimento de soluções.

3.2.4.2 O que faz?

3.2.4.2.1 Estrutura um modelo de infraestrutura em nuvem para esteira de entrega DevSecOps;

3.2.4.2.2 Acompanha um ciclo de vida de um projeto ágil com time multidisciplinar do SERPRO (DevSecOps), para organizar e padronizar a esteira de entrega de códigos;

3.2.4.2.3 Planeja o número de sprints e alocação do time (quantidade de semanas);

3.2.4.2.4 Facilita as cerimônias de detalhamento do backlog;

3.2.4.2.5 Orquestra a execução do backlog priorizado;

3.2.4.2.6 Atualiza a Infraestrutura como Código (IaC) no repositório do projeto;

3.2.4.2.7 Organiza a entrega de infraestrutura através de pipeline de integração e entrega contínuas (CI/CD).

3.2.4.3 Como funciona?

3.2.4.3.1 O Cloud Engineering and Automation aloca especialistas de infraestrutura multidisciplinar para:

3.2.4.3.1.1 Analisar a necessidade do cliente;

3.2.4.3.1.2 Definir a melhor solução de infraestrutura que atenda a sua expectativa;

3.2.4.3.1.3 Planejar e priorizar os MVPs, Sprints e Backlogs;

3.2.4.3.1.4 Executar as atividades planejadas;

3.2.4.3.1.5 Entregar a infraestrutura em nuvem e estruturada como código (IaC).

3.2.4.4 O que entrega?

3.2.4.4.1 Este serviço entrega a infraestrutura em nuvem como Código (IaC) no repositório de código fonte do projeto, além do pipeline de entrega de infraestrutura via integração e entrega contínuas (CI/CD).

3.2.5 Cloud Services Management

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27. ...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com ...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46. ...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...**otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed3d**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls.1121 Fls.1189
Mov. 98 Mov. 99

3.2.5.1 Serviço continuado de suporte à infraestrutura de nuvem, provido por equipes técnicas especializadas, que atuam de forma multidisciplinar na sustentação da infraestrutura em nuvem do CLIENTE, buscando sempre uma maior disponibilidade, desempenho e segurança deste ambiente.

3.2.5.2 O que faz?

3.2.5.2.1 O modelo de comercialização do suporte à infraestrutura de nuvem é oferecido sob a forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado), prestados mensalmente enquanto durar o contrato de suporte e a presença da aplicação do CLIENTE em alguma das nuvens do SERPRO Multicloud. Cada plano possui um conjunto de atividades e níveis de serviços específicos associados a ele e a contratação está vinculada à realização de uma atividade chamada projeto de internalização, que consiste em levantamento de necessidades para viabilizar a sustentação do serviço.

3.2.5.2.2 O projeto de internalização é o passo que antecede a implementação da sustentação do ambiente de nuvem do CLIENTE, visa mapear as necessidades do CLIENTE e planejar as atividades de sustentação de forma que sejam implementadas de forma confiável e segura.

3.2.5.2.3 Plano Básico

3.2.5.2.3.1 O plano básico oferece serviços com foco na orquestração de incidentes em regime 24x7, dentro do tempo de reação esperado. É indicado para clientes que já possuem expertise para administrar todo seu ambiente mas que necessitam de uma equipe atenta, em tempo integral, aos incidentes relacionados aos seus serviços e que pode ser acionada via formulário web em caso de alguma indisponibilidade do ambiente. Não se trata da gestão de incidentes fim a fim, mas sim de resposta a eles.

3.2.5.2.3.2 Uma vez registrado algum incidente para os serviços do projeto, o SERPRO acionará a parte terceira indicada pelo CLIENTE para intervir e resolver o incidente. Não será responsabilidade do SERPRO normalizar o ambiente por meio de alguma intervenção, visto que o SERPRO não possui acesso ao ambiente do CLIENTE.

3.2.5.2.3.3 Esse plano básico tem caráter reativo, se limita a reagir ao incidente dentro do tempo esperado, acionar os times de suporte externo e orquestrar o atendimento até a resolução do incidente. Para sua contratação, exigem-se os seguintes pré-requisitos:

3.2.5.2.3.3.1 Serviço implantado na nuvem;

3.2.5.2.3.3.2 Matriz de comunicação das equipes de suporte e desenvolvimento;

3.2.5.2.3.3.3 Time de suporte do CLIENTE disponível e com conhecimento para resolver os incidentes que não puderem ser resolvidos em primeiro nível.

3.2.5.2.4 Plano Intermediário

3.2.5.2.4.1 Serviço de suporte em nível intermediário com foco em garantir a sustentação da infraestrutura de nuvem dentro do tempo de reação acordado. Ao contratar esse plano, o CLIENTE deixa de ser o único gestor do seu ambiente de nuvem, compartilhando parte desse papel com a equipe do SERPRO, de

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
ebd655243d20629681e4187c05a.

ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento
otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed3d**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1122 Mov. 98
PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1190 Mov. 99

acordo com os processos incluídos no plano de suporte contratado, seguindo especificações acordadas e expectativas das partes interessadas.

3.2.5.2.5 Plano Avançado

3.2.5.2.5.1 Serviço de suporte à infraestrutura em nuvem para projetos críticos que exigem atuação tempestiva e uma ampla gestão do ambiente, contemplando ações preventivas a fim de garantir uma sustentação eficiente e atuação dentro do tempo de reação esperado.

3.2.5.2.5.2 Este plano conta com todos os serviços incluídos no plano intermediário, com níveis de serviço mais arrojados.

3.2.5.2.6 Suporte a Produto de Software do Marketplace

3.2.5.2.6.1 No contexto do Cloud Service Management, dada a imensa variedade de produtos e serviços disponíveis para aquisição pelo cliente nos marketplaces dos provedores – e a diversidade de tecnologias associadas a eles –, fica estabelecido que a contratação de quaisquer dos planos de CSM (básico, intermediário e avançado) não ensejará atuação sobre os itens adquiridos nas lojas online dos provedores, pois o CSM não atua na camada de aplicação e de dados do cliente.

3.2.5.2.6.1.1 Observação: O Cloud Service Management não possui atuação na camada de aplicação ou dados dos produtos de software ou serviços obtidos pelo CLIENTE por meio do Marketplace.

3.2.5.2.6.2 Caberá ao CLIENTE tratar diretamente com o provedor do produto adquirido pelo Markeplace em caso de ocorrência de problema que possa impactar o ambiente produtivo. Caso o CLIENTE tenha contratado o plano intermediário ou avançado do CSM, o SERPRO poderá apoiá-lo durante o processo de correção do problema, deixando claro que esse apoio não implica manutenção do produto ou serviço contratado, visto que não há previsibilidade no CSM de qualquer atuação do SERPRO sobre a tecnologia envolvida. Porém, como já citado no Item 3.2.1.5.7.3., o SERPRO está apto para apoiar o CLIENTE nas negociações com o fornecedor para disponibilização de uma oferta mais competitiva. Quando houver esse interesse por parte do CLIENTE, este deverá abrir solicitação ao SERPRO solicitando esse apoio.

3.2.5.3 Dos serviços e processo oferecidos

A tabela abaixo demonstra as diferenças dos planos para o Cloud Service Management:

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Gestão Técnica de Contas			X
Central de Atendimento			
_____Formulário de Atendimento	X	X	X
_____Catalogação de Scripts(junto ao cliente)	X	X	X
_____Gestão de Banco de Soluções		X	X
_____Linha Vermelha			X

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...ras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
...ebd655243d20629681e4187c05a.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...
...otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1123 Mov. 98
PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1191 Mov. 99

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Resposta a incidentes	1º nível	3º nível/Prov.	3º nível/Prov.
Medição de maturidade de segurança		X	X
Criação de VPN site-to-site	Orientação	X	X
Gestão de Backup		X	X
Gestão de Monitoração		Infra	Serviço
Gestão de Mudança (processo diário, não abrangendo eventos críticos)		X	X
Gerenciamento de problemas		X	X
Suporte Operacional(tempo de atendimento)		48 horas	24 horas
Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem		X	X
Configurar WAF no ambiente de nuvem		X	X
Gerenciamento de níveis de serviço			X
Gestão de Crise			X
Análise de Desempenho			X

*Legenda: “ “=> Não Contempla; “X”=> Contempla; Demais Valores=> Indicam tipo ou restrição temporal.

3.2.5.3.1 Gestão Técnica de Contas

3.2.5.3.1.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.1.2 O serviço de gestão técnica de contas auxilia na gestão dos serviços em nuvem, fornece orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis para auxiliar o cliente no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO, e, se for o caso, fornecer sugestões de otimização do ambiente. Nesse sentido, a equipe TAM pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CLIENTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.

3.2.5.3.2 Central de Atendimento

3.2.5.3.2.1 Formulário de Atendimento

3.2.5.3.2.1.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.1.2 O formulário web será a principal forma para registrar Solicitação de Serviço (SS), incidentes (RI) e solicitar mudanças (RDM). Este formulário será disponibilizado para o CLIENTE contendo opções/categorias alinhadas com o que foi contratado.

3.2.5.3.2.2 Catalogação de Scripts (junto ao cliente)

3.2.5.3.2.2.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.2.2 Trata-se de um catálogo de scripts que ficarão disponíveis para o time de suporte em primeiro nível, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no projeto de internalização do serviço.

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...ras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com ...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ... pode ser validada no endereço: **...otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls.1124 Fls.1192
Mov. 98 Mov. 99

3.2.5.3.2.3 Gestão de Banco de Soluções

3.2.5.3.2.3.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.3.2 Trata-se de um banco de soluções que estará disponível para a equipe de suporte em primeiro nível utilizar, a fim reduzir o tempo para resolver um problema, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no Projeto de Internalização da sustentação do ambiente.

3.2.5.3.2.4 Linha vermelha

3.2.5.3.2.4.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.4.2 Trata-se de um canal direto com Centro de Operações para reportar incidentes que estejam impactando o negócio do CLIENTE (indisponibilidade).

3.2.5.3.2.5 Resposta a incidentes

3.2.5.3.2.5.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.5.2 Trata-se basicamente de reação a incidentes dentro do tempo esperado e, dependendo do plano contratado, pode ser limitado apenas à reação ao incidente dentro do tempo esperado, com acionamento dos times de suporte externo e orquestração do atendimento até a resolução do problema (plano básico), ou execução do processo de gestão de incidentes de forma completa, incluindo integração com outros processos como gestão de problemas, gestão de monitoração, análise de desempenho etc. (planos intermediário e avançado).

3.2.5.3.2.6 Medição de maturidade de segurança

3.2.5.3.2.6.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.6.2 A solução de Medição de Maturidade de infraestrutura de Segurança, também conhecida como Breach and Attack Simulation (BAS), é capaz de testar os controles de segurança de determinado serviço ou ambiente. A solução usa um conjunto de cenários de ataque complexos que tentam contornar os sistemas de controle de segurança para conseguir um acesso específico. Se esse acesso puder ser alcançado, a plataforma BAS descobre a falha no controle que precisa ser corrigida.

3.2.5.3.2.6.3 É um serviço de prevenção a ameaças, que testa as camadas existentes de segurança no ambiente, sejam elas, Firewalls, IPSs, Filtro de Conteúdo, WAF ou quaisquer outras existentes. A avaliação de maturidade infraestrutura de segurança traz resultados com uma visão em pontuação do quão seguro está o serviço/ambiente

3.2.5.3.2.6.4 Este serviço é realizado após a internalização do projeto e sua pontuação é entregue ao gestor de negócio, com as evidências e sugestões de correção.

3.2.5.3.2.6.5 O Serviço será executado 2 vezes por contrato, sendo a primeira após a disponibilização do ambiente e a segunda por demanda do CLIENTE.

3.2.5.3.2.6.6 Outras unidades de testes do tipo BAS podem ser adquiridas separadamente por horas de consultoria, sendo necessárias 10 horas de consultoria para cada teste.

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...
...**otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1125 Mov. 98 Fls.1193 Mov. 99

3.2.5.3.2.7 Gestão de backup

3.2.5.3.2.7.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.7.2 Este serviço contempla a gestão e operacionalização dos backups dos serviços hospedados na nuvem, conforme política de backup negociada entre as partes.

3.2.5.3.2.8 Criação de VPN site-to-site

3.2.5.3.2.8.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.8.2 A VPN site-to-site compreende uma rede virtual privada que permite a comunicação entre dois pontos através de conexões criptografadas utilizando uma rede pública, nesse caso, a internet. Trata-se de um modelo único de acesso, sem distinção por largura de banda ou região.

3.2.5.3.2.8.3 Para o plano básico o serviço prestado é um suporte assistido para que o CLIENTE estabeleça a VPN entre a nuvem e o seu ambiente. O plano prevê 2 VPNs, sendo que obrigatoriamente as duas serão utilizadas para o túnel entre nuvem e CLIENTE, funcionando de forma redundante.

3.2.5.3.2.8.4 Para os planos intermediário e avançado, 2 VPNs serão destinadas ao fechamento do túnel entre nuvem e CLIENTE, no entanto, o SERPRO é responsável pelas configurações da VPN no ambiente de nuvem, enquanto o CLIENTE fará a configuração no seu ambiente podendo contar com suporte assistido do SERPRO, se necessário.

3.2.5.3.2.8.5 A criação de qualquer VPN do tipo site-to-site exige que o cliente tenha um equipamento capaz de estabelecer túneis criptografados com o SERPRO.

3.2.5.3.2.9 Gestão de Monitoração

3.2.5.3.2.9.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.9.2 Trata-se da definição e manutenção da monitoração dos projetos para garantir uma atuação tempestiva a fim de proporcionar uma maior disponibilidade dos projetos do CLIENTE.

3.2.5.3.2.9.3 No plano intermediário a monitoração está focada na infraestrutura e na disponibilidade geral dos recursos/serviços.

3.2.5.3.2.9.4 No plano avançado o desempenho/performance dos projetos do cliente são é monitorados de forma detalhada para identificar pontos de melhoria e evitar problemas.

3.2.5.3.2.10 Gestão de Mudanças

3.2.5.3.2.10.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.10.2 A gestão de mudanças garante, por meio de procedimentos padronizados, planejamento e acompanhamento, que todas as alterações na infraestrutura de TI sejam realizadas de forma eficiente e com o menor impacto possível aos serviços hospedados no ambiente do CLIENTE. Esse serviço possui as seguintes etapas:

3.2.5.3.2.10.2.1 Análise da mudança e seus impactos junto aos times técnicos. Caso haja algum impacto, busca aprovação da mudança junto aos gestores dos

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
ebd655243d20629681e4187c05a.

ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento
otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1126 Mov. 98
PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1194 Mov. 99

serviços impactados. Caso não haja impacto, mantém os interessados informados sobre as mudanças que serão executadas, por meio de uma comunicação efetiva;

3.2.5.3.2.10.2.2 Planejamento e orquestração das atividades prévias, correntes e posteriores à mudança, com o objetivo de garantir que haja o mínimo impacto ao serviço;

3.2.5.3.2.10.2.3 Acompanhamento dos testes e validação junto ao contratante.

3.2.5.3.2.11 Gerenciamento de problemas

3.2.5.3.2.11.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.11.2 A gestão de problemas visa reduzir a probabilidade e o impacto de falhas recorrentes pela identificação e solução das causas de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

3.2.5.3.2.11.3 A investigação do problema pode ser solicitada pelo CLIENTE ou por equipe do SERPRO através de processo de resolução de incidentes e análise de desempenho.

3.2.5.3.2.11.4 Uma vez identificada a recorrência de um incidente, o problema é investigado e, se necessário, será aberto um Registro de Problema (RDP) para identificação, documentação e solução das causas, de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

3.2.5.3.2.12 Suporte operacional (tempo de atendimento)

3.2.5.3.2.12.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.12.2 Visa atender solicitações de serviços relacionadas à infraestrutura em nuvem do CLIENTE, principalmente aqueles relacionados a criação ou configuração de recursos computacionais na nuvem, orientações gerais, entre outros pedidos.

3.2.5.3.2.13 Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem

3.2.5.3.2.13.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.13.2 O serviço consiste em criação de regras de acesso diretamente no ambiente de nuvem do CLIENTE, muito parecido com a configuração de um Firewall tradicional, o que acaba sendo uma boa opção para administradores de redes, permitindo acesso aos recursos computacionais via rede da nuvem por parte da internet ou rede on premises do cliente.

3.2.5.3.2.14 Configurar WAF no ambiente de nuvem

3.2.5.3.2.14.1 Previsto para planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.14.2 O Web Application Firewall protege as aplicações web com filtragem e monitoração do tráfego web entre a aplicação e a internet, sendo uma defesa de protocolo da camada 7.

3.2.5.3.2.14.3 Este serviço consiste na definição de uso de componentes WAF conforme a especificação realizada na internalização do projeto. Consiste também na operação destes componentes conforme a política de segurança definida para o ambiente.

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...ras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...
...**otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls.1127 Fls.1195
Mov. 98 Mov. 99

3.2.5.3.2.15 Gerenciamento de níveis de Serviços

3.2.5.3.2.15.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.15.2 Realiza a aferição do nível de serviço contratado, a elaboração e publicação de relatórios de níveis de serviço e identificação de oportunidades de melhoria na entrega de serviços.

3.2.5.3.2.15.3 Gestão de crise

3.2.5.3.2.15.3.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.15.3.2 O processo de gestão de crise visa solucionar problemas que não puderam ser resolvidos por meio do processo de incidente ou do processo de gestão de problemas.

3.2.5.3.2.15.3.3 Envolve gerenciamento de crises relacionadas a indisponibilidade com time técnico altamente especializado ou orquestração de fornecedores a fim de solucionar um problema na aplicação do CLIENTE (exemplo: equipe de desenvolvimento contratada pelo CLIENTE).

3.2.5.3.2.15.3.4 Uma sala de crise poderá ser instaurada, a critério do SERPRO, quando um incidente de alta prioridade (com impacto no negócio) não for resolvido em até 3 horas e as equipes não tiverem um plano de ação em andamento.

3.2.5.3.2.16 Análise de desempenho

3.2.5.3.2.16.1 Análise Crítica de Desempenho (ACD) é um processo realizado periodicamente com o objetivo de promover a melhoria do desempenho dos serviços e dos processos, baseando-se em uma gestão de desempenho por indicadores.

3.2.5.3.2.16.2 Neste processo são analisadas as principais ocorrências, bem como os desvios identificados no período e as respectivas ações para a correção dos mesmos. São realizados os acompanhamentos das ações em andamento a fim de promover o ciclo de melhoria contínua dos processos e serviços envolvidos.

3.2.5.4 Como funciona?

3.2.5.4.1 A ativação do Cloud Service Management, conforme decisão do CLIENTE, pode ocorrer em seguida à assinatura deste contrato ou em momento posterior dentro da vigência do mesmo, sendo necessário a formalização de uma ordem de serviço identificando o projeto para o qual o CLIENTE está ativando o serviço.

3.2.5.4.2 O SERPRO definirá com o apoio do CLIENTE o que é um projeto. Um projeto se refere a um sistema/aplicação ou ainda aos seus diversos ambientes (produção, desenvolvimento, validação, etc.), terá uma arquitetura associada a ele, e o desenho da arquitetura é que delimitará o escopo do projeto do CLIENTE.

3.2.5.4.3 Após a conclusão da internalização do projeto, o SERPRO assume a responsabilidade pela sustentação, conforme o plano contratado (básico, intermediário e avançado).

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com ...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...
...**otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1128 Mov. 98 Fls.1196 Mov. 99

3.2.6 Cloud Generic Professional Services

3.2.6.1 Serviços profissionais diversos para avaliação técnica, execução de procedimentos ou outras atividades correlatas ao SERPRO Multicloud não especificados nos demais serviços.

3.2.6.2 O atendimento às demandas estará condicionado à uma análise de viabilidade prévia pelo SERPRO.

3.2.6.3 O SERPRO se reserva ao direito de recusar demandas para o Cloud Generic Professional Services que não sejam compatíveis com os serviços contratados.

3.2.6.4 Disponibilização

3.2.6.4.1 Será feita a avaliação das necessidades do CLIENTE e proposta a solução dentro de um prazo adequado ao escopo definido, conforme negociação entre as partes.

3.2.6.5 O que faz?

3.2.6.5.1 O serviço consiste no levantamento da necessidade do CLIENTE, da definição do escopo e esforço de trabalho e da entrega esperada pelo CLIENTE.

3.2.6.5.2 Caso o planejamento seja aprovado, inclui também a execução do trabalho definido.

3.2.6.6 O que entrega?

3.2.6.6.1 A entrega deste serviço será acordada entre as partes no momento da avaliação inicial e proposta de solução.

3.2.7 Cloud Connect

3.2.7.1 Serviço de conectividade somente disponibilizado a partir da contratação da Plataforma Multinuvem (CSB), em item de faturamento específico (Cloud Connect), e sua ativação irá gerar custos adicionais na console, apurados em CSB, e possibilitará maior celeridade, desempenho, disponibilidade e segurança no tráfego de dados e informações entre o SERPRO e a nuvem pública, através da Rede SERPRO.

3.2.7.2 O que faz?

3.2.7.2.1 A conectividade do Cloud Connect está estruturada através de circuito com dupla abordagem (através de fibra óptica) entre o SERPRO até o ambiente de hospedagem dos parceiros de nuvem, garantindo transmissão dedicada e simétrica de dados. Toda a gestão operacional, de configuração, monitoração e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

3.2.7.3 Como funciona?

3.2.7.3.1 Como requisito para a contratação e utilização do Cloud Connect, é necessário que o cliente possua workload em nuvem e seja contratante de uma das soluções de conectividade da Rede SERPRO (Administração de Rede de Longa Distância ou Infovia-BSA). Pode também ser utilizado um link de chegada ao SERPRO através de uma operadora de telefonia ou por meio do PTT.br. Neste caso, o SERPRO não tem gestão sobre esse circuito de última milha oferecido pela operadora, responsabilizando-se pela infraestrutura central de comunicação para acesso ao ambiente de nuvem. A disponibilidade das

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento
...**otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1129 Mov. 98
PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1197 Mov. 99

opções de conectividade sempre exigirá análise prévia de viabilidade técnica pelas equipes do SERPRO.

3.2.7.3.2 O SERPRO definirá, com o apoio do CLIENTE e de acordo com o tamanho do seu workload, a velocidade adequada que deverá ser disponibilizada para o Cloud Connect.

3.2.7.3.3 O CLIENTE poderá eventualmente solicitar a ativação do serviço de Cloud Connect. Uma vez feita a solicitação para ativação, o prazo para concluí-la é de 45 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a ativação seja concluída, não haverá nenhum tipo de cobrança referente ao Cloud Connect. Após ativação, será iniciada a cobrança pelo serviço prestado e de acordo com a velocidade contratada.

3.2.7.3.4 O CLIENTE poderá solicitar a desativação do serviço de Cloud Connect a qualquer momento. Uma vez feita a solicitação para desativação, o prazo para concluí-la é de 8 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a desativação seja concluída, o serviço continuará sendo prestado e cobrado de acordo com as regras estabelecidas nesse instrumento.

3.2.7.4 Entregas:

3.2.7.4.1 Análise técnica por parte das equipes do SERPRO, previamente à contratação deste serviço, a fim de mapear as necessidades do CLIENTE e verificar a viabilidade de se implantar a conexão desejada.

3.2.7.4.2 A estimativa de prazo para realização dessa análise é de 5 dias úteis.

3.2.7.5 Conexão implantada

3.2.7.5.1.1 De acordo com a velocidade definida pelo cliente e viabilidade pela análise técnica realizada pela equipe do SERPRO.

4 DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:

4.1 O SERPRO somente realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, não se responsabilizando pela definição, cópia, transferência, modificação de dados ou implementação de políticas de avaliação de impacto das operações de tratamento e proteção de dados pessoais tampouco pela da aplicação hospedada em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.

4.2 A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO, solicitando demanda de serviços opcionais, mediante acionamento na Central de Serviços do SERPRO o, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas de dados pessoais coletados, armazenados, tratados, usados e eliminados.

4.3 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Brokerage

4.3.1 SERPRO:

4.3.1.1 Disponibilizar um corretor com visão sistêmica em TI;

4.3.1.2 Fornecer material de capacitação na ferramenta;

4.3.1.3 Emitir relatório de prestação de contas do serviço contratado;

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com ...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...
...**otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1130 Mov. 98
PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1198 Mov. 99

4.3.1.4 Fornecer acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros;

4.3.1.5 Orientar sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem;

4.3.1.6 Ajudar o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem;

4.3.1.7 Facilitar o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço entre os provedores parceiros e as organizações públicas;

4.3.1.8 Gerenciar o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

4.3.2 CLIENTE:

4.3.2.1 Realizar a gestão técnica e financeira de todos os ambientes nos múltiplos provedores de nuvem;

4.3.2.2 Realizar o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação.

4.4 Obrigações específicas para o serviço Cloud Architecture Design

4.4.1 SERPRO:

4.4.1.1 Definir a arquitetura da solução através de escolhas de acordo com as necessidades de negócio identificadas;

4.4.1.2 Ajudar os clientes a identificar e usar o conjunto de componentes mais indicados;

4.4.1.3 Identificar as interações entre soluções distintas;

4.4.1.4 Disponibilizar um gerente de contas (pessoa ou equipe) responsável por gerenciar o valor máximo dos serviços em nuvem;

4.4.1.5 Aplicar questionário para levantamento de infraestrutura e volumetria;

4.4.1.6 Emitir relatório baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, entrega de IMR, custos, entre outros) para avaliação do cliente;

4.4.1.7 Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

4.4.1.8 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do cliente;

4.4.1.9 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

4.4.1.10 Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

4.4.1.11 Mensurar os custos da arquitetura proposta;

4.4.1.12 Apontar e justificar alternativas aos componentes nativos dos parceiros, quando estes tiverem limitações;

4.4.1.13 Garantir continuidade de negócio com redução de risco (diminuição da incerteza).

4.4.2 CLIENTE:

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com ...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ... pode ser validada no endereço: **...otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed3d**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1131 Mov. 98
PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1199 Mov. 99

4.4.2.1 Definir (tomada de decisão) a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas;

4.4.2.2 Analisar relatório emitido pelo SERPRO com critérios técnicos;

4.4.2.3 Contratar o Cloud Service Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.5 Obrigações específicas para o serviço Cloud Migration Management

4.5.1 SERPRO:

4.5.1.1 Realizar a gerência de eventos críticos (estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão do evento);

4.5.1.2 Analisar a documentação de arquitetura;

4.5.1.3 Identificar riscos, impactos e os devidos tratamentos junto aos times técnicos;

4.5.1.4 Identificar qual melhor estratégia de migração;

4.5.1.5 Acompanhar execução e tratar desvios.

4.5.2 CLIENTE:

4.5.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.5.2.2 Enviar ao SERPRO a estratégia de migração para a cloud e a respectiva arquitetura de solução.

4.6 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Management

4.6.1 SERPRO:

4.6.1.1 Suportar a infraestrutura dos projetos de nuvem requisitados conforme plano de serviço demandado.

4.6.2 CLIENTE:

4.6.2.1 Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.7 Obrigações específicas para o serviço Cloud Engineering and Automation

4.7.1 SERPRO:

4.7.1.1 Disponibilizar time multidisciplinar DevSecOps para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem.

4.7.2 CLIENTE:

4.7.2.1 Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.8 Obrigações específicas para o serviço Cloud Generic Professional Services

4.8.1 SERPRO:

4.8.1.1 Disponibilizar consultoria realizada por profissionais especializados em tecnologias de nuvem;

4.8.1.2 Analisar a necessidade do cliente;

4.8.1.3 Estimar o esforço para execução do serviço;

4.8.1.4 Estabelecer o plano de trabalho;

4.8.1.5 Executar o plano de trabalho;

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
ebd655243d20629681e4187c05a.

ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento
otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1132 Mov. 98
PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1200 Mov. 99

4.8.1.6 Tratar riscos/desvios;

4.8.1.7 Propor solução.

4.8.2 CLIENTE:

4.8.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.8.2.2 Realizar validação do plano de trabalho.

5 ADEQUAÇÃO AO NORMATIVO DE SEGURANÇA EM NUVEM

5.1 Em prol do atendimento às disposições da Instrução Normativa GSI/PR 5/2021, o SERPRO declara:

5.1.1 Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, manter confidencialidade que impeça o provedor de serviço de nuvem de usar, transferir e liberar dados, sistemas, processos e informações do órgão ou da entidade para empresas nacionais, transnacionais, estrangeiras, países e governos estrangeiros.

5.1.2 Em linha com as cláusulas DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES e DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL, garantir a exclusividade de direitos, por parte do órgão ou da entidade, sobre todas as informações tratadas durante o período contratado, incluídas eventuais cópias disponíveis, tais como backups de segurança.

5.1.3 Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, não fazer uso de informações do órgão ou da entidade pelo provedor de serviço de nuvem para propaganda, otimização de mecanismos de inteligência artificial ou qualquer uso secundário não-autorizado.

5.1.4 Buscar conformidade da política de segurança da informação do provedor de serviço de nuvem com a legislação brasileira.

5.1.5 Disponibilizar, limitado ao prazo definido pelo provedor elegível, a devolução integral dos dados, informações e sistemas sob custódia do provedor de serviço de nuvem aos órgãos ou às entidades contratantes ao término do contrato.

5.1.6 Eliminar, por meio do provedor de serviço de nuvem, ao término do contrato, qualquer dado, informação ou sistema do órgão ou entidade sob sua custódia, observada a legislação que trata da obrigatoriedade de retenção de dados.

5.1.7 Em linha com a cláusula DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709 de 2018, não acarretar óbice à eliminação dos dados pessoais, conforme art. 16 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – LGPD.

5.1.8 Que os provedores expressamente indicados pelo SERPRO como elegíveis, armazenam pelo período de um ano, todos os registros dos acessos, incidentes e eventos cibernéticos, incluídas informações sobre sessões e transações.

5.1.9 Que na condição de Cloud Broker, é responsável por garantir que os provedores que representa (aqueles expressamente indicados como elegíveis) cumpram todos os requisitos previstos na Instrução Normativa GSI/PR 5/2021 e na legislação brasileira e operem de acordo com as melhores práticas de segurança, estando sujeito a possível responsabilização civil e administrativa por

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
ebd655243d20629681e4187c05a.

ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento
otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1133 Mov. 98
PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1201 Mov. 99

desconformidades destes provedores, desde que respeitados o contraditório e a ampla defesa.

6 CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

6.1 São premissas exigidas (requisitos prévios) para prestação dos serviços previstos neste contrato:

6.1.1 O contrato do SERPRO Multicloud engloba todos os serviços profissionais relacionados, não sendo possível modificação, ficando a cargo do gestor público a previsão ou não de estimativa de volume por item, formalizadas no ato de abertura de Ordem de Serviço (OS) e conforme disponibilidade orçamentária;

6.1.2 O CLIENTE deve ter uma equipe operacional de TI própria apta a assumir as responsabilidades, de acordo com os serviços desejados;

6.1.3 A área de TI do CLIENTE é a responsável pela gestão do projeto na nuvem e deve demandar formalmente ao SERPRO, via acionamento na Central de Serviços do SERPRO, os serviços que mais se adequem às suas necessidades e capacidades técnicas;

6.1.4 O projeto deve estar adequado para uso em ambiente de nuvem, respeitando eventuais limitações técnicas, inclusive aquelas que forem específicas dos provedores selecionados;

6.1.5 As decisões técnicas e tecnológicas referentes ao ambiente de nuvem do CLIENTE, para um ou mais projetos, são competência do CLIENTE;

6.1.6 Para o uso dos serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation, Cloud Service Management, Cloud Support Services e Cloud Generic Professional Services é obrigatória a estimativa de uso e contratação do Cloud Services Brokerage;

6.1.7 Após a contratação, o ponto de contato do CLIENTE é sempre o SERPRO, não devendo o CLIENTE solicitar suporte, atendimento ou serviços diretamente ao provedor;

6.1.8 O SERPRO não se responsabiliza pelo conhecimento de regras de negócio ou atividade-fim do CLIENTE;

6.1.9 A disponibilidade ofertada pelo SERPRO é limitada aos recursos do ambiente do serviço de nuvem contratada. O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados, nem pela disponibilidade de aplicações hospedadas em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.

6.1.10 O SERPRO será responsável por dar ciência formal sobre as atribuições e responsabilidades das partes, conforme serviços contratados.

6.1.11 Cabe ao CLIENTE manter os cadastros atualizados de suas credenciais de acesso às ferramentas disponibilizadas pela contratada.

6.1.12 Cabe ao CLIENTE observar a configuração de uso de seus serviços de nuvem, visando adequada contabilização destes serviços para fins de faturamento.

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com ...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...
...**otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls.1134 Mov. 98
Fls.1202 Mov. 99

6.1.13 O CLIENTE é responsável por (a) qualquer notificação, autorização e/ou consentimento necessários com relação ao provisionamento e processamento do Seu Conteúdo (incluindo qualquer Dado Pessoal), (b) qualquer vulnerabilidade de segurança e respectivas consequências, decorrentes do Seu Conteúdo, incluindo qualquer vírus, cavalo de Troia, worm ou outras rotinas de programação prejudiciais contidas em Seu Conteúdo e (c) qualquer uso que ela faça dos Serviços de uma maneira que seja incompatível com os termos deste Contrato. À medida que o CLIENTE divulgue ou transfira Seu Conteúdo a um terceiro, o SERPRO não será responsável pela segurança, integridade ou confidencialidade de tal conteúdo fora do seu controle.

6.1.14 O SERPRO pode limitar temporariamente (total ou parcialmente) o direito do CLIENTE de acessar ou usar o catálogo de serviços, se for identificado que seu o uso representa um risco, falha de segurança ou uma ameaça à função das Ofertas de Serviços dos provedores parceiros. Essa limitação somente poderá ser aplicada após uma notificação ao CLIENTE.

6.1.14.1 O SERPRO restaurará o acesso imediatamente após o CLIENTE ter resolvido o problema que deu origem à limitação.

6.1.14.2 O CLIENTE manter-se-á responsável pelo pagamento integral do uso dos serviços durante o período de limitação.

6.1.15 O CLIENTE será o responsável por manter a confidencialidade de sua conta e a segurança de quaisquer senhas, chaves de autenticação ou credenciais de segurança usadas para permitir seu acesso aos serviços, assim como todas as atividades que ocorram na sua conta.

6.1.15.1 É de responsabilidade do CLIENTE notificar o SERPRO sobre qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta ou qualquer incidente de segurança relacionado aos serviços.

6.1.15.2 O CLIENTE reconhece e concorda que o SERPRO não se responsabilizará por qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta.

7 CONTROLE DE ACESSO E VALIDAÇÃO

7.1 A habilitação de credenciais será disponibilizada por níveis de acesso, ficando a critério do CLIENTE definir os usuários que receberão contas de acesso e seus perfis de privilégios.

8 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

8.1 A propriedade intelectual da tecnologia e modelos desenvolvidos direta ou indiretamente para a prestação dos serviços definidos neste contrato é exclusiva do SERPRO.

9 NÍVEIS DE SERVIÇO

9.1 Ficam acordados os níveis de serviço abaixo descritos:

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...
...**otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls.1135 Fls.1203
Mov. 98 Mov. 99

INDICADOR	SERVIÇO	NÍVEL DE SERVIÇO
Tempo de Atendimento as solicitações de cadastro de usuario	Cloud Services Brokerage	Tempo de Conclusao do Atendimento do ticket <= 72 horas
Eficiência no cumprimento de prazo	Cloud Architecture Design Cloud Migration Management Cloud Engineering and Automation Cloud Generic Professional Services	Prazo estabelecido por demanda
Tempo de Reação	Cloud Services Management	Tempo estabelecido por tipo de suporte, de acordo com os planos de Cloud Services Management contratado:Básico: 30min - quando sistema de produção fora do ar 2 horas - quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível Intermediário: 20min - quando sistema de produção fora do ar 2 horas - quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível 48 horas - quando solicitação de serviço Avançado: 10min - sistema de produção fora do ar 1 hora - sistema de produção comprometido, mas não indisponível (desempenho) 24 horas - solicitações de serviço

9.2 Para o Cloud Connect, os níveis de serviço acordados e os descontos em favor do CLIENTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir:

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 01	Disponibilidade da conexão	D = ((Tm - Ti) / Tm), onde: D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada cada ponto de acesso, durante o período de prestação do serviço, exceto o tempo necessário às manutenções preventivas programadas e agendadas com o CLIENTE. Tm = Somatório de minutos no período previsto para a prestação de serviço.	>= 99,6%	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
ebd655243d20629681e4187c05a.

ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento
otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls.1136 Fls.1204
Mov. 98 Mov. 99

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 02	Ativação da conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 03	Desativação da Conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	7 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 04	Upgrade da conexão (aumento da velocidade de conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 05	Downgrade da conexão (diminuição da velocidade de conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	20 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
ebd655243d20629681e4187c05a.

ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento
otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls.1137 Fls.1205
Mov. 98 Mov. 99

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 06	Tempo de recuperacão em caso de queda de conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	90 minutos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
(1) Para cálculo do indicador atingido, usar a seguinte fórmula: D = ((Tm - Ti) / Tm) * 100, onde: D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada conexão, durante o período de faturamento. Tm = Total de minutos/mês, considerando o horário de funcionamento (24x7)					

9.3 Os níveis de serviço serão aferidos conforme grupo de serviço e de acordo com o período de faturamento.

9.3.1 TEMPO DE ATENDIMENTO (TCA) - Tempo contabilizado para atendimento às solicitações de cadastro dos usuários na console do provedor.

9.4 Eficiência no cumprimento de prazo tem como finalidade garantir a entrega da demanda no prazo estabelecido em cada uma delas.

9.5 Tempo de Reação é o intervalo decorrido entre o instante em que o ticket foi aberto e o momento em que ele foi colocado em atendimento contínuo e atuante.

9.6 Situações excepcionais que impeçam a recuperação dos níveis de serviço referenciados serão reportadas aos prepostos indicados pelo CLIENTE para a negociação de prazo, segundo as características de cada situação.

9.7 Os métodos de aferição dos níveis de serviços e dos descontos aplicados em ocorrências de descumprimento são dados a seguir:

9.7.1 O indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

TCA = [abertura do ticket] - [tempo em espera por validação pelo cliente] - [conclusão do atendimento]

PCM = (QDM/QTT) * 100

9.7.1.1 onde:

TCA = Tempo de conclusão do atendimento do ticket

[Abertura do ticket] = campo data/hora da abertura do chamado, registrado no Ticket, no formato data/hora, dentro do horário de atendimento estabelecido (ver campo OBSERVAÇÕES abaixo).

[Tempo em espera por validação pelo cliente] = tempo em que o ticket fica aguardando validação e/ou informações complementares pelo cliente.

[conclusão em] = campo concluído em, registrado no Ticket, no formato data/hora

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com ...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ... pode ser validada no endereço: **...otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1138 Mov. 98 PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1206 Mov. 99

PCM = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

9.7.2 O indicador de Eficiência no cumprimento de prazo, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

ECP = (1 - (D/T)) x 100%

9.7.2.1 onde:

9.7.2.1.1 D = Dias de Atraso, ou seja, Total de dias decorridos entre a data prevista para entrega da demanda e a data de entrega da demanda;

9.7.2.1.2 T = Total de Dias do Cronograma da Demanda;

9.7.2.1.3 ECP = Eficiência no Cumprimento do Prazo, em percentual.

9.7.2.2 Observação 1: Se a data de entrega for anterior à data prevista, considerar D = 0 (zero).

9.7.3 O indicador de Tempo de Reação, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

TR = [início de atendimento] - [reportado em]

PTR = (QDM/QTT) * 100

ONDE:

[início de atendimento] = campo data/hora de início do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora

[reportado em] = campo reportado em, registrado no Ticket, no formato Data/hora

PTR = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

9.8 Desconto por Descumprimento de Nível de Serviço

9.8.1 O desconto por descumprimento dos níveis de serviços pactuados será calculado por intermédio das regras definidas a seguir.

9.8.1.1 Indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário

DESC = [1 - (Ia / Ic)] * Vs

onde:

Desc= Valor do desconto

Ia = Indicador atingido

Ic = Indicador contratado

Vt = Valor do serviço no mês

9.8.1.2 Indicador de Eficiência no cumprimento de prazo

Desc = (1 - (ECP/100)) x 0,25 x 100%.

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27. ...ras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com ...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46. ...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...**otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.

CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1139 Mov. 98
PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1207 Mov. 99

9.8.1.2.1 Aplica-se sobre o valor da demanda se houver descumprimento injustificado do prazo.

9.8.1.2.2 Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 10% do valor da demanda.

9.8.1.3 O indicador Tempo de Reação

Desc = [1 - (Ia / Ic)] * Vs

9.8.1.3.1 onde:

9.8.1.3.1.1 Desc = Valor do desconto;

9.8.1.3.1.2 Ia = Indicador atingido;

9.8.1.3.1.3 Ic = Indicador contratado;

9.8.1.3.1.4 VS = Valor do serviço no mês.

10 PRAZOS E PROCEDIMENTOS

10.1 Ativação (entrega após a contratação)

10.1.1 Para o Cloud Services Brokerage: A disponibilização de credenciais de acesso se dará em até 5 dias úteis a partir da publicação do contrato na imprensa oficial.

10.1.2 Para os demais serviços: Serão estabelecidos negocialmente entre as PARTES após a contratação antes da formalização dos acionamentos (demanda ou ordem de serviço).

10.2 Desativação (encerramento da prestação, incluindo descarte de dados)

10.2.1 Não há tolerância para manutenção da operação e dos dados do CLIENTE após a vigência contratual ser encerrada.

10.2.2 Caberá ao CLIENTE proceder com o planejamento de eventual saída do serviço com cronograma restrito à vigência do contrato.

10.2.3 Os ambientes em nuvem do CLIENTE serão desativados no dia posterior ao término da vigência do contrato.

10.2.4 A manutenção dos dados em ambientes desativados seguirá as políticas vigentes de retenção dos provedores parceiros publicadas em seus portais/sites.

10.3 Recuperação de dados e de ambientes

10.3.1 O SERPRO não garante recuperação de dados ou de ambientes. A gestão destes deverá ser integralmente feita pelo CLIENTE.

11 ATENDIMENTO TÉCNICO

11.1 O atendimento técnico padrão não inclui suporte ou gestão sobre workloads (ativos de nuvem).

11.2 Para gestão sobre as workloads é necessária a contratação do Cloud Service Management.

11.3 Não serão atendidas questões relativas aos ativos de nuvem caso não exista contratação do Cloud Service Management para o respectivo projeto.

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...ras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com ...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...
...**otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1140 Mov. 98
PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1208 Mov. 99

11.4 A solicitação de atendimento técnico, pelo CLIENTE para o serviço desejado, poderá ser realizada durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado no contrato.

11.5 Será aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada.

11.6 Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do CLIENTE e para acompanhamento do tempo de atendimento.

11.7 Caso haja algum desvio, o CLIENTE deverá entrar em contato com o SERPRO informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.

11.8 Ao final do atendimento o CLIENTE receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.

11.9 Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto à prioridade de atendimento:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Alta	Acionamentos associados a eventos que não façam parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham a causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, etc.). O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços do SERPRO classificará este acionamento em Registro de Incidente.	Remoto
Média	Acionamentos associados a problemas que criem restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto
Baixa	Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetem a operação do sistema (habilitação de usuários, etc). O tratamento de acionamento de severidade baixa será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

12 CANAIS DE ATENDIMENTO

12.1 O SERPRO disponibiliza diversos canais de atendimento ao CLIENTE, descritos na Central de Ajuda, acessível pelo endereço eletrônico: https://centraldeajuda.serpro.gov.br/duvidas/pt/atendimento/atendimento.

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...ras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
...ebd655243d20629681e4187c05a.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...
...**otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls.1141 Mov. 98
Fls.1209 Mov. 99

ANEXO – CONDIÇÕES RELATIVAS AO PROCESSO DE INTEGRIDADE DO SERPRO

Parecer Jurídico SERPRO 0522/2023

1 DAS CONDIÇÕES GERAIS

1.1 O CLIENTE, por si, seus administradores, empregados e representantes comerciais devem estar cientes e agir em conformidade com os dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e seu decreto regulamentador e demais legislações e tratados Internacionais, no que forem aplicáveis, tais como, mas não limitados à Convenção Interamericana Contra a Corrupção (Convenção da OEA), promulgada pelo Decreto nº 4.410/2002, a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção (Convenção das Nações Unidas), promulgada pelo Decreto nº 5.687/2006, e a Convenção sobre o Combate a Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (Convenção da OCDE), promulgada pelo Decreto nº 3.678/2000, adotando práticas anticorrupção durante toda a vigência da eventual relação comercial com o SERPRO.

1.1.1 Qualquer descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do CLIENTE, em qualquer um dos seus aspectos, poderá ensejar instauração de apuração de responsabilidade de seus agentes com aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos do artigo 18, da Lei nº 12.846/2013.

1.2 O CLIENTE, por si, seus administradores, empregados e representantes comerciais devem estar cientes e agir em conformidade com o disposto na Política de Integridade e Anticorrupção do Serpro, no Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT) e no Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro, no que for aplicável à relação comercial com o Serpro. Estes documentos estão disponíveis no endereço eletrônico: https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade.

1.3 No desempenho das suas atividades, os CLIENTES devem abster-se das seguintes práticas:

1.3.1 praticar qualquer ato de suborno, pagamento por influência, propina ou outro pagamento ilegal, ou de maneira semelhante, ou comparável, a qualquer pessoa ou entidade pública (incluindo, mas não limitado, à autoridade governamental, funcionário público ou candidato a cargo político), independente da forma, em dinheiro, bens, ou serviços em seu nome ou em nome do Serpro, que constitua vantagem indevida ou, ainda, prática ilegal. Considera-se “vantagem indevida” o benefício pessoal de entes ou pessoas que tenha por finalidade um resultado indevido ou inapropriado, que não ocorreriam se não fosse pela vantagem indevida;

1.3.2 financiar, patrocinar ou de qualquer forma subsidiar a prática de atos ilícitos;

1.3.3 utilizar um intermediário (pessoa física ou jurídica) para ocultar seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com ...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ... pode ser validada no endereço: **...otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls.1142 Mov. 98
Fls.1210 Mov. 99

1.3.4 frustrar ou fraudar, através de ajuste, combinação ou qualquer outro modo, a natureza competitiva de um procedimento licitatório, bem como prevenir, perturbar ou fraudar o processo ou contrato resultante;

1.3.5 tomar ações para obter vantagem ou benefício indevido, fraudulento ou sem autorização por lei de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública em edital ou nos respectivos instrumentos contratuais;

1.3.6 interferir em uma concorrência justa, descumprindo as leis antimonopólio aplicáveis e as leis antitruste, conduzindo práticas monopolistas e/ou tentando manipular os preços de mercado;

1.3.7 participar de atividades que legitimam os lucros criminais por meios como disfarçar ou ocultar as fontes e a natureza dos lucros ou prestar qualquer tipo de assistência a tais operações (lavagem de dinheiro); e

1.3.8 praticar atos que possam constituir uma violação da legislação aplicável anticorrupção e anticoncorrencial, ainda que não expressamente citadas no presente documento.

1.4 Caso o CLIENTE ou de qualquer de seus representantes passe a ser investigado, indiciado ou denunciado por qualquer ato neste documento relacionado, no limite do seu conhecimento e desde que isto não interfira na confidencialidade e privacidade atinentes ao processo de investigação do SERPRO, deverá notifica-lo no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis de seu conhecimento, comprometendo-se a fornecer informações sobre o andamento desses processos no mesmo prazo acima citado, contados a partir do recebimento da solicitação pelo SERPRO.

1.5 O CLIENTE deverá reportar ao SERPRO, em até 15 (quinze) dias úteis após tomar conhecimento, qualquer situação que caracterize conflito de interesses, nos termos da Lei, informando se algum dos empregados ou profissionais do SERPRO participa de qualquer atividade ou mantenha ligação econômica com o CLIENTE.

1.5.1 A análise sobre a existência ou não de um conflito de interesses ficará sob exclusivo critério do SERPRO.

1.6 A qualquer tempo, caso o SERPRO identifique que qualquer pessoa física ou jurídica relacionada ao CLIENTE, possua envolvimento com corrupção ativa ou passiva, bem como com qualquer ato contra a administração pública, prática anticoncorrencial ou fraude e/ou apresente impedimento ético, incluindo, mas não se limitando a situações de conflito de interesse, a depender da gravidade e a seu exclusivo critério, deverá:

1.6.1 requerer planos de ação para remediação relacionada à integridade deste contrato;

1.6.2 suspender ou paralisar as atividades com justa causa até satisfatória regularização; ou

1.6.3 rescindir este contrato de forma motivada, sem prejuízo das penalidades contratuais e eventuais perdas e danos.

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...
...**otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls.1143 Mov. 98
Fls.1211 Mov. 99

2 DA AVALIAÇÃO DE INTEGRIDADE DO CLIENTE

2.1 O SERPRO fará avaliação de integridade de seus clientes para as contratações de produtos e serviços que tratem de dados pessoais, inclusive dados pessoais sensíveis, conforme previsto na Norma de Avaliação de Integridade de Clientes, disponível no endereço eletrônico: https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade.

2.1.1 A Avaliação de Integridade de CLIENTES realizada pelo SERPRO terá validade de 24 (vinte e quatro) meses contados a partir da sua emissão e sua atualização deverá ser realizada a qualquer tempo, por iniciativa do CLIENTE ou quando solicitada pelo SERPRO.

2.1.1.1 A Avaliação de Integridade de CLIENTES será reaplicada pelo SERPRO a cada 24 (vinte e quatro) meses.

2.1.2 O SERPRO, a qualquer tempo, poderá solicitar novas informações ao cliente, que deverá responder no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, caso outro prazo não esteja definido pelo SERPRO.

2.1.3 As partes comprometem-se a buscar solução para mitigar riscos à integridade que porventura sejam identificados.

2.1.4 Os dados pessoais obtidos em razão dos procedimentos da Avaliação de Integridade de Clientes serão tratados à luz da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...
...**otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls.1144 Fls.1212
Mov. 98 Mov. 99

ANEXO – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Parecer Jurídico SERPRO 0290/2023

1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DESTE ANEXO

1.1 O presente Anexo tem como finalidade firmar as condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

2 DEFINIÇÕES

2.1 Para efeitos deste termo, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados – Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo–se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicável ao Tratamento de Dados Pessoais no território nacional.

2.1.2 LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3 Dados Pessoais – significam qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, nos termos de ou em relação ao Contrato.

2.1.4 Serviço – refere–se à contraprestação, nos termos do Contrato.

2.1.5 Colaborador(es) – qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6 Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras – significa qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

2.2 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular” e “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, terão, para os efeitos deste Anexo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.2.1 Para os efeitos deste Anexo, o SERPRO é o Operador, nos termos do que dispõe a LGPD;

2.2.2 Para os efeitos deste Anexo, o CLIENTE será:

2.2.2.1 Controlador Singular, quando realizar o tratamento de dados pessoais para seus próprios propósitos e para atingir suas finalidades;

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com ...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...
...**otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls.1145 Fls.1213
Mov. 98 Mov. 99

2.2.2.2 Operador, quando realizar o tratamento de dados pessoais em nome de um Terceiro.

2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados ou "LGPD") e se obrigam a observar o dever de proteção de dados pessoais, os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis, inclusive nos meios digitais, comprometendo–se a cumprir todas as condições e obrigações dispostas na LGPD e nas demais leis aplicáveis.

3 DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

3.1 São deveres das PARTES:

3.1.1 Realizar o tratamento de dados pessoais com base nas hipóteses dos arts. 7º e/ou 11 e/ou Capítulo IV da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços;

3.1.2 Informar imediatamente à outra Parte, sempre que envolver a Solução tecnológica objeto do presente Contrato, assim que tomar conhecimento de:

3.1.2.1 qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

3.1.2.2 quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

3.1.2.3 qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra parte.

3.1.3 O subitem anterior interpreta–se em consonância com o detalhamento do serviço e as responsabilidades das PARTES previstas neste Contrato e seus demais anexos.

3.2 São deveres do CLIENTE:

3.2.1 Responsabilizar–se:

3.2.1.1 pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

3.2.1.2 por descrever corretamente, em local indicado pelo SERPRO, as finalidades e as hipóteses legais para as quais utilizará os dados pessoais da solução, bem como, o evento de contato com o Titular, além de outras informações porventura solicitadas pelo SERPRO;

3.2.1.3 pela compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas;

3.2.1.4 pela definição da forma de tratamento dos dados pessoais, cabendo ao CLIENTE informar ao Titular que seus dados pessoais serão compartilhados com o Operador;

3.2.1.5 por informar ao Titular dos dados pessoais que o Operador do tratamento é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela União;

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...
...**rotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls.1146 Fls.1214
Mov. 98 Mov. 99

3.2.1.6 pela veracidade das informações prestadas quando do preenchimento do questionário da Diligência Prévia de Integridade (Due Diligence de Integridade – DDI), bem como, por responder a novos questionamentos eventualmente definidos pelo SERPRO;

3.2.1.7 por informar ao SERPRO a quantidade de consultas, validações ou conferências que espera consumir.

3.2.2 Caso realize tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar–se–á pela gestão adequada do consentimento fornecido pelo Titular.

3.3 São deveres do SERPRO:

3.3.1 Garantir que o tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do Contrato e do serviço contratado e utilizá–lo, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD;

3.3.2 Não transferir, nem de outra forma divulgar dados da outra Parte, exceto se houver necessidade para fins de fornecimento do serviço:

3.3.2.1 Até o limite necessário para a prestação do serviço;

3.3.2.2 Conforme permitido segundo o Contrato celebrado entre as PARTES;

3.3.2.3 Em razão de determinação legal.

3.3.3 Cooperar com o CLIENTE no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo;

3.3.4 Comunicar, em até dez dias, ao CLIENTE, o resultado de auditoria realizada pela ANPD, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo em um prazo razoável eventuais desconformidades detectadas;

3.3.5 Informar imediatamente ao CLIENTE, quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, sempre que envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato;

3.3.6 Abster–se de responder a qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante, exceto nas instruções documentadas ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.

3.3.7 Realizar o monitoramento técnico do consumo, considerando tanto o consumo fora dos padrões declarados pelo CLIENTE ou estabelecidos pelo SERPRO no Contrato principal, quanto possíveis incidentes de segurança que venham a ser detectados durante o consumo do serviço, podendo o SERPRO suspender ou interromper o serviço para fins de prevenção, buscando evitar qualquer prática de ilícito ou o uso irregular do serviço, ocasião em que deverá notificar o CLIENTE.

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...
...**otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls.1147 Fls.1215
Mov. 98 Mov. 99

4 DOS COLABORADORES DO SERPRO

4.1 O SERPRO assegurará que o Tratamento dos Dados Pessoais enviados pela CLIENTE fique restrito aos Colaboradores que precisam efetivamente tratá–los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais Colaboradores:

4.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento; e

4.1.2 Tenham conhecimento das obrigações do SERPRO, incluindo as obrigações do presente Termo.

4.2 Todos os Colaboradores do SERPRO, bem como os em exercício na Empresa, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais, nos termos já definidos pelo artigo 8º, da Lei 5.615/70.

4.3 O SERPRO não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente o CLIENTE acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que o CLIENTE possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente, sendo certo que o SERPRO se compromete a cumprir a ordem legal estritamente nos limites do que lhe for requisitado.

5 DOS COOPERADORES

5.1 O CLIENTE concorda que o SERPRO, nos termos da Lei, e para atender a finalidade contratual, firme parcerias com outros provedores. Ainda assim, o SERPRO tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD e adotar medidas de controle para garantir a proteção dos dados do CLIENTE e dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e de segurança aplicados pelo SERPRO.

6 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

6.1 O SERPRO adotará medidas de segurança técnicas e administrativas adequadas a assegurar a proteção de dados (nos termos do artigo 46 da LGPD), de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, deverá levar em conta os riscos que são apresentados pelo tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

6.2 O SERPRO manterá os Dados Pessoais de clientes do CLIENTE e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. O SERPRO designará um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com ...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ... pode ser validada no endereço: **...otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed3d**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls.1148 Fls.1216
Mov. 98 Mov. 99

programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

6.3 Em caso de incidente de segurança, inclusive de acesso indevido, não autorizado e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos pelo CLIENTE, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, o SERPRO comunicará ao CLIENTE imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência pelo SERPRO; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de Titulares afetados; (v) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (vi) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso o SERPRO não disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá–las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

6.4 Fica estabelecido que o SERPRO não informará a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que notificará o CLIENTE e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

7 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

7.1 As transferências de Dados Pessoais para um terceiro país, ou seja, um país diferente daquele em que os Dados Pessoais são disponibilizados, serão permitidas somente quando tais transferências forem estritamente necessárias para a execução do Contrato e de acordo com as condições e os limites estabelecidos no “Apêndice – Transferência Internacional de Dados Pessoais” deste Anexo.

8 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

8.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do contrato envolvendo o Tratamento de Dados Pessoais, prontamente darão por encerrado o tratamento e, em no máximo 30 dias, serão eliminados completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando necessária a manutenção dos dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese autorizativa da LGPD.

9 DAS RESPONSABILIDADES

9.1 Eventuais responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Anexo, no contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...
...**otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls.1149 Mov. 98
Fls.1217 Mov. 99

10 DOS DIREITOS DOS TITULARES

10.1 Os direitos dos titulares dos Dados Pessoais previstos nas legislações que versem sobre dados pessoais serão atendidos pelo CLIENTE, pois a referida Parte, na qualidade de Controlador dos Dados Pessoais, será exclusivamente responsável por decidir se e como eventuais requisições dos Titulares deverão ser atendidas.

10.1.1 Caso algum titular dos dados pessoais tratados no âmbito deste contrato faça alguma requisição diretamente ao SERPRO, como por exemplo, solicite a retificação, a atualização, a correção ou o acesso aos seus dados pessoais, o SERPRO orientará o titular para que busque o Controlador.

10.2 No caso de uma requisição de exclusão dos Dados Pessoais pelos Titulares, o SERPRO poderá mantê–los em seus sistemas, caso haja qualquer base legal ou contratual para a sua manutenção, como por exemplo, para resguardo de direitos e interesses legítimos do próprio SERPRO.

10.3 Para prestar os serviços descritos neste contrato, as PARTES deverão adotar as salvaguardas de segurança descritas no item 5 e as medidas de transparência previstas na LGPD, em especial nos artigos 9º; 23, I e parágrafo 3º e capítulo III e no capítulo II da LAI.

11 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1 Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição:

11.2 Em caso de eventual conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do contrato principal, prevalecem as aqui descritas.

11.3 As PARTES ajustarão variações a este Anexo que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas leis e regulamentos de proteção de dados.

11.4 É expressamente proibida a utilização da solução contratada para a qualificação indireta de bases de dados pessoais.

11.5 Caso qualquer disposição deste Anexo for considerada como inválida ou inexequível, o restante deste instrumento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deverá, então, ser: (i) alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível, (ii) interpretada de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...
...**otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls.1150 Fls.1218
Mov. 98 Mov. 99

APÊNDICE – TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

As PARTES estabelecem as presentes regras de adequação à transferência internacional de dados, nos termos seguintes:

SERPRO	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

CLIENTE	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS

1.1 O presente tem por objeto a definição das condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, em especial no tocante à transferência internacional de dados ajustada no Contrato indicado.

2 DEFINIÇÕES

2.1 Para efeitos deste documento, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados - Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo-se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicáveis ao Tratamento de Dados Pessoais às quais o Exportador de Dados ou o Importador de Dados (ou ambos) estejam sujeitos.

2.1.2 LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3 Dados Pessoais - Qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, transferidos ao abrigo deste Contrato.

2.1.4 Serviço - Contraprestação do SERPRO ao CLIENTE, nos termos do Contrato.

2.1.5 Colaborador(es) - Qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6 Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras - Qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com ...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...
...**otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1151 Mov. 98 Fls.1219 Mov. 99

2.1.8 Exportador de dados - Responsável pelo tratamento que transfere os dados pessoais.

2.1.9 Importador de dados - Responsável pelo tratamento que recebe dados pessoais para posterior tratamento nos termos das presentes cláusulas.

2.1.10 Subcontratação - Qualquer contratação feita pelas PARTES importadora ou exportadora de prestadores de serviço de tratamento de dados, na qualidade de "operadores" antes ou depois da transferência, mediante instruções formais e sempre de acordo com as cláusulas contratuais padrão aqui estabelecidas e os termos do Contrato escrito para subprocessamento.

2.1.11 Medidas de segurança técnica e organizacional - São as medidas destinadas a proteger os dados pessoais contra a destruição acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, nomeadamente quando o tratamento implicar a sua transmissão por rede, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.

2.2 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular”, “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, ”Controlador”, “Operador” e “Transferência Internacional de Dados” terão, para os efeitos deste Termo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados” ou “LGPD”) e se obrigam a observar o dever de proteção de Dados Pessoais, proteger os direitos fundamentais da liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, e se comprometem a cumprir todas as condições e obrigações dispostas nas leis aplicáveis, em especial, nas Leis 13.709/2018, 12.527/2011 e 12.965/2014.

2.4 Como regra geral, prevalecerão, dentre os países do "Exportador de Dados Pessoais" e do "importador de dados pessoais", a legislação do Primeiro, salvo quando a legislação do Segundo ofereça regra mais protetiva aos direitos do Titular.

3 DOS COLABORADORES DAS PARTES

3.1 As PARTES assegurarão que o tratamento dos dados pessoais enviados, fique restritos aos colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais colaboradores:

3.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento;

3.1.2 Tenham conhecimento de suas obrigações.

3.2 Todos os colaboradores das PARTES, bem como os colaboradores em exercício na Organização, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais.

3.3 As PARTES assegurarão a adoção dos procedimentos necessários para que os terceiros autorizados a acessar aos dados pessoais, incluindo os subcontratados,

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...ras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...
...**otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1152 Mov. 98
PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1220 Mov. 99

respeitem e mantenham a confidencialidade e a segurança dos dados pessoais. Todas as pessoas sob a autoridade do Importador de Dados, incluindo os subcontratados, devem ser obrigadas a tratar os dados pessoais apenas sob a orientação do Importador de Dados. Esta regra não se aplica às pessoas autorizadas a acessar os dados pessoais ou cujo acesso seja determinado por disposições legais.

3.4 O Importador de Dados não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente a outra Parte acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que este possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente.

4 DOS PARCEIROS E OPERADORES

4.1 As PARTES concordam que, nos termos da Lei, e caso seja necessário para atender a finalidade contratual, sejam firmadas parcerias com outros provedores. Ainda assim, a Parte que o fizer tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD, adotando medidas de controle para garantir a proteção dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e segurança aplicáveis.

4.2 Uma Parte notificará a Outra, caso deseje adicionar provedores parceiros e prestará todas as informações que sejam necessárias.

5 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

5.1 As PARTES adotarão medidas de segurança técnicas e organizacionais adequadas a assegurar a proteção de dados, nos termos do artigo 46 da LGPD (que podem incluir, em relação a pessoal, instalações, hardware e software, armazenamento e redes, controles de acesso, monitoramento e registro, detecção de vulnerabilidades e violações, resposta a incidentes, criptografia de Dados Pessoais do Cliente em trânsito e em local fixo), garantindo as regras de Confidencialidade, Privacidade e Proteção de Dados, incluindo questões relativas ao armazenamento e aos controles de acesso, de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, as PARTES deverão levar em conta os riscos que são apresentados pelo Tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de Segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

5.2 As PARTES manterão os dados pessoais necessários para a execução dos serviços contratados e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. Será designado um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo programa de segurança da

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...
...**otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed3d**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1153 Mov. 98
PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1221 Mov. 99

informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

5.3 Em caso de incidente de acesso indevido (não autorizado) e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, uma Parte comunicará à Outra imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (a) data e hora do incidente; (b) data e hora da ciência; (c) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (d) número de Titulares afetados; (e) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (f) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso não se disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

5.4 Fica estabelecido que as PARTES não informarão a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que uma Parte notificará à Outra e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

6 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

6.1 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Exportador de Dados Pessoais", garantir que:

6.1.1 Os dados pessoais serão coletados, tratados e transferidos nos termos da legislação aplicável ao Exportador de Dados Pessoais, assegurando, desde já, o pleno conhecimento da legislação aplicável à outra Parte.

6.1.2 Quaisquer Dados Pessoais que forem transferidos sob este Contrato, são precisos e serão utilizados apenas para os fins identificados pelo Exportador de Dados, a fim de cumprir a cláusula acima.

6.1.3 Serão envidados esforços razoáveis no intuito de assegurar que o Importador de Dados possa cumprir as obrigações legais decorrentes das presentes cláusulas, inclusive com a adoção de medidas informativas adequadas, considerando as diferenças entre os respectivos ordenamentos jurídicos.

6.1.4 Sejam respondidas em prazo razoável ou no que estiver fixado na Lei de seu país às consultas dos Titulares de dados ou da Autoridade Supervisora relativas ao tratamento dos dados por parte do Importador de Dados, a menos que as PARTES tenham ajustado expressamente no Contrato que será o Importador de Dados a dar tais respostas; se o Importador de Dados não quiser ou não puder responder, o Exportador de Dados deve responder, dentro do possível e com a informação de que razoavelmente disponha.

6.1.5 Sejam fornecidas, quando solicitadas, cópias das presentes cláusulas e das cláusulas contratuais aos Titulares de dados pessoais objeto da transferência internacional, a menos que as cláusulas contenham informação confidencial, hipótese em que a disposição será tarjada e o Exportador dará conhecimento da

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com ...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ... pode ser validada no endereço: **...otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1154 Mov. 98
PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1222 Mov. 99

supressão à Autoridade Supervisora. Acatará, no entanto, as decisões da autoridade relativas ao acesso dos Titulares ao texto integral das cláusulas, desde que os Titulares aceitem respeitar a confidencialidade da informação suprimida. O Exportador de Dados Pessoais deve também fornecer uma cópia das cláusulas à Autoridade, sempre que lhe seja exigido.

6.1.6 Estejam implementadas ou em fase final de implementação, as medidas técnicas e operacionais adequadas para garantir a segurança dos Dados Pessoais durante a transmissão ao Importador de Dados.

6.2 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Importador de Dados Pessoais", garantir que:

6.2.1 Não existem razões, na presente data, para crer que exista legislação local com efeito negativo substancial sobre as garantias previstas nestas cláusulas, sendo sua obrigação informar o Exportador de Dados Pessoais acerca do eventual surgimento de motivo superveniente negativo. O Exportador, por sua vez, sempre que lhe seja exigido, notificará a Autoridade Supervisora local assim que tiver conhecimento de legislação deste teor.

6.2.2 Os dados pessoais serão tratados para as finalidades acordadas, tendo legitimidade para oferecer as garantias e cumprir as obrigações estabelecidas nas presentes cláusulas.

6.2.3 Quanto aos dados pessoais recebidos, a manutenção da exatidão dos mesmos.

6.2.4 Para todos os fins aqui dispostos, o ponto de contato do Importador de Dados será o Encarregado dos dados pessoais, cuja forma de contato será pelo e-mail informado ao final, que cooperará de boa-fé com o Exportador de Dados Pessoais, os Titulares e a Autoridade Supervisora local do Exportador, no tocante a todas as consultas, no prazo de até de 5 dias úteis. Em caso de dissolução legal do Exportador de Dados Pessoais, ou caso as PARTES tenham acordado neste sentido, o Importador de Dados Pessoais assumirá a responsabilidade pelo cumprimento das obrigações previstas nesta cláusula.

6.2.5 A pedido do Exportador de Dados Pessoais, fornecer-lhe-á provas que demonstrem que dispõe dos recursos financeiros necessários para cumprir as suas responsabilidades em relação aos Titulares.

6.2.6 Mediante pedido prévio de agendamento feito pelo Exportador de Dados Pessoais, poderá facultar o acesso às suas instalações de tratamento de dados, aos seus registros de dados e a toda a documentação necessária para o tratamento para fins de revisão, auditoria ou certificação, excetuados os segredos de negócio, a ser realizada pelo Exportador de Dados Pessoais (ou por qualquer inspetor ou auditor imparcial e independente escolhido pelo Exportador de Dados Pessoais e a que o Importador de Dados não se tenha oposto em termos razoáveis), para avaliar se estão sendo cumpridas as garantias e as obrigações aqui previstas, em horário comercial. Se assim for estabelecido em legislação local da jurisdição do Importador de Dados Pessoais, o pedido será sujeito à aprovação da Autoridade Supervisora do país do Importador de Dados Pessoais. Nesse caso, o Importador de Dados tratará de obter tempestivamente essa aprovação.

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...
...**otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls.1155 Fls.1223
Mov. 98 Mov. 99

6.2.7 Os dados pessoais serão tratados, a seu critério, nos termos:

6.2.7.1 Da legislação de proteção de dados do país em que o Exportador de Dados se encontrar estabelecido.

6.2.7.2 Das disposições pertinentes de qualquer decisão da Autoridade Supervisora, das quais conste que o Importador de Dados cumpre o disposto na referida autorização ou decisão e se encontra estabelecido em um país em que estas são aplicáveis, mas não é abrangido pelas mesmas para efeitos da transferência ou das transferências de dados pessoais.

6.2.8 Não serão divulgados, nem transferidos dados pessoais a Terceiros responsáveis pelo tratamento de dados, a menos que notifique a transferência ao Exportador de Dados e:

6.2.8.1 Que o Terceiro responsável pelo tratamento o faça em conformidade com as decisões da Autoridade Supervisora da qual conste que um país terceiro oferece proteção adequada;

6.2.8.2 Que o Terceiro responsável pelo tratamento subscreva as presentes cláusulas ou outro acordo de transferência de dados pessoais nos mesmos termos deste;

6.2.8.3 Que tenha sido dada a oportunidade aos Titulares para se opor, depois de terem sido informados, quando solicitado, das finalidades da transferência, dos destinatários e do fato de os países para os quais se exportarão os dados poderem ter normas de proteção de dados diferentes.

6.3 São obrigações das PARTES, independentemente do enquadramento como Exportador ou Importador de Dados Pessoais garantir que:

6.3.1 O tratamento de dados pessoais realizar-se-á com base nas hipóteses legais do país do Exportador de Dados, a exemplo do disposto na legislação brasileira (Lei nº 13.709/2018), às quais se submeterão os serviços, responsabilizando-se:

6.3.1.1 Pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

6.3.1.2 Pela compatibilidade no tratamento com as finalidades informadas;

6.3.1.3 Pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, cabendo-lhe informar ao Titular que seus dados pessoais são compartilhados na forma prevista neste Contrato.

6.3.1.4 1 É dever da parte importadora ou exportadora informar ao Titular que o SERPRO é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela República Federativa do Brasil;

6.3.1.5 Pela observância dos princípios definidos no artigo 6º da LGPD.

6.3.2 Caso, a exclusivo critério de qualquer das PARTES, seja realizado tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (a exemplo do disposto nos Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela gestão adequada do instrumento de consentimento fornecido pelo Titular, e deverá informá-lo sobre o compartilhamento de seus dados, visando atender às finalidades para o respectivo tratamento.

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com ...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ... pode ser validada no endereço: **...otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls.1156 Fls.1224
Mov. 98 Mov. 99

6.3.2.1 Deve ainda compartilhar o instrumento de consentimento com a outra Parte, quando solicitado, para análise da conformidade e para outras estritamente necessárias à correta execução do Contrato, e também visando atender requisições e determinações das Autoridades Fiscalizadoras, Ministério Público, Poder Judiciário ou Órgãos de controle administrativo, desde que observadas as disposições legais correlatas.

6.3.3 O tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades declaradas e para a execução do Contrato e do serviço contratado, utilizando, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Supervisora competente.

6.3.4 Em até dez dias, a outra Parte será comunicada sobre o resultado de auditoria realizada pela Autoridade Supervisora competente, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo, caso seja responsável, em um prazo razoável, eventuais desconformidades detectadas.

6.3.5 A outra Parte será informada quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, desde que envolva a solução tecnológica objeto do Contrato original indicado no preâmbulo.

6.3.6 Imediatamente, a outra Parte será informada, sempre que qualquer intervenção de Terceiros envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato, tais como:

6.3.6.1 Qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais sob o controle da outra Parte por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

6.3.6.2 Quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

6.3.6.3 Qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra Parte.

7 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

7.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do Contrato, devolverão todos os dados pessoais transferidos e as suas cópias ou os destruirão, certificando que o fizeram, exceto se a legislação imposta impedir a devolução ou a destruição da totalidade ou de parte dos dados pessoais transferidos. Nesse caso, fica garantida a confidencialidade dos dados pessoais transferidos, que não voltarão a ser tratados.

7.2 Fica garantido que, a pedido de uma das PARTES e/ou da Autoridade Supervisora, a Outra submeterá os seus meios de tratamento de dados a uma auditoria das medidas referidas no item acima.

7.3 Se o Importador de Dados violar as respectivas obrigações decorrentes das presentes cláusulas, o Exportador de Dados pode suspender temporariamente a transferência de dados pessoais, até que cesse o descumprimento ou o Contrato chegue ao seu termo.

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...
...**otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed3d**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1157 Mov. 98
PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1225 Mov. 99

7.4 O Exportador de Dados, sem prejuízo de quaisquer outros direitos que possa invocar contra o Importador de Dados, pode resolver as presentes cláusulas, devendo informar à Autoridade Supervisora a este respeito, sempre que tal for exigido, em caso de:

7.4.1 A transferência de dados pessoais para o Importador de Dados ter sido temporariamente suspensa pelo Exportador de Dados, nos termos da cláusula 7.3;

7.4.2 Ao respeitar as presentes cláusulas, o Importador de Dados viole as respectivas obrigações legais no país de importação;

7.4.3 O Importador de Dados violar de forma substancial ou persistente as garantias previstas ou os compromissos assumidos em virtude das presentes cláusulas;

7.4.4 Uma decisão definitiva que não admita recurso de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora considerar ter havido descumprimento das cláusulas por parte do Importador de Dados ou do Exportador de Dados;

7.4.5 Ter sido declarada a falência do Importador de Dados.

7.5 Nos casos previstos nas alíneas 7.4.1, 7.4.2 ou 7.4.4, o Importador de Dados pode igualmente resolver as presentes cláusulas.

7.6 As PARTES estipulam que a resolução das presentes cláusulas em qualquer momento, em quaisquer circunstâncias e independentemente dos motivos, não as dispensa do cumprimento das obrigações e/ou das condições previstas nas presentes cláusulas relativamente ao tratamento dos dados pessoais transferidos.

8 DAS RESPONSABILIDADES

8.1 Cada Parte é responsável perante a outra Parte pelos danos causados pela violação das presentes cláusulas. A responsabilidade limita-se aos danos efetivamente sofridos. Cada uma das PARTES é responsável perante os titulares em caso de violação de direitos, nos termos das presentes cláusulas.

8.2 As PARTES estipulam que os Titulares de dados devem ter o direito de invocar, na qualidade de terceiros beneficiários, as presentes cláusulas, em especial as alíneas 6.1.4, 6.1.5, 6.2.7.3, 6.3.1 e 6.3.2 da cláusula 6, contra o Importador de Dados ou o Exportador de Dados, no que se refere ao dados pessoais que lhe digam respeito, e aceitam a jurisdição do país de estabelecimento do Exportador de Dados para este efeito.

8.3 Nos casos de alegada infração por parte do Importador de Dados, o Titular deve, antes de tudo, solicitar ao Exportador de Dados que tome as medidas apropriadas para executar os respectivos direitos; caso o Exportador de Dados não o faça em um prazo razoável, o Titular pode então executar os seus direitos diretamente contra o Importador. Os Titulares de dados podem agir diretamente contra um Exportador de Dados que não tenha envidado esforços razoáveis para verificar a capacidade do Importador de Dados para cumprir as respectivas obrigações legais, nos termos das presentes cláusulas.

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
...uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
...**ebd655243d20629681e4187c05a**.

...ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
...nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento ...
...**otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls.1158 Fls.1226
Mov. 98 Mov. 99

8.4 Todas as responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Termo, no Contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

9 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1 As PARTES comprometem-se a participar em qualquer procedimento de mediação habitualmente disponível e não vinculativo iniciado por um Titular ou pela Autoridade Supervisora. Caso participem do procedimento, podem escolher fazê-lo à distância, quer por telefone, quer por outros meios eletrônicos. Comprometem-se igualmente a considerar a participação em outros procedimentos de arbitragem ou mediação, desenvolvidos para os litígios em matéria de proteção de dados.

9.2 Cada uma das PARTES deve acatar a decisão de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora do país de estabelecimento do Exportador de Dados Pessoais, quando definitiva.

9.3 Em caso de conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do Contrato, prevalecem as aqui descritas.

9.4 As PARTES ajustarão variações a este instrumento que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados.

9.5 É expressamente proibida a utilização da solução contratada para higienização/qualificação indireta de bases cadastrais.

9.6 Caso qualquer disposição deste instrumento seja inválida ou inexequível, o restante deste documento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deve ser:

9.6.1 Alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível;

9.6.2 Interpretadas de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
ebd655243d20629681e4187c05a.

ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento
otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1159 Mov. 98
Fls. 1227 Mov. 99

ANEXO – RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

1 OS ITENS DE FATURAMENTO, SUAS RESPECTIVAS UNIDADES DE MEDIDA E SEUS PREÇOS UNITÁRIOS ESTÃO DEFINIDOS A SEGUIR:

1.1 Os valores abaixo listados têm sua representação em Real (BRL) garantida por no máximo um ano desde a assinatura deste contrato.

1.1.1 Respeitados os regulamentos tributários, eventuais descontos ou repasses relativos à imunidade tributária serão aplicados conforme definição corrente do SERPRO.

1.2 Os valores efetivamente faturados serão detalhados nos relatórios de prestação de contas, de acordo com o período mensal de faturamento, discriminando as variáveis definidas nas fórmulas de precificação conforme o serviço.

1.3 Itens Faturáveis por grupo de serviço:

1.3.1 Em comum (quando citado):

1.3.1.1 fator de Câmbio (fc): corresponde à importância numérica utilizada para equalização do volume de consumo, de acordo com a forma de apresentação na console, sendo:

- Catálogo de serviços apresentados em dólar:

O Fator de Câmbio equivale ao valor do dólar PTAX obtido na data de cotação do orçamento comercial;
Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em dólar na console, o Fator de Câmbio será igual a R$ 5,7413.

- Catálogo de serviços apresentados em reais:

Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em reais na console, o Fator de Câmbio será de 1,00.

1.3.2 Para os serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation e Cloud Generic Professional Services será utilizada a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado (R$) = hora x preço

1.3.2.1 Onde:

1.3.2.1.1 hora = quantidade de horas gastas para a realização do serviço

1.3.2.1.2 preço = quantia cobrada por unidade (1h) de serviço prestado

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27. Demais assinaturas na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **9c2e2ebd655243d20629681e4187c05a**.

Assinatura Qualificada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46. Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.
A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

00100.060764/2026-73 - 00100.060764/2026-73-8 (ANEXO: 008)

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1160 Mov. 98
PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1228 Mov. 99

1.3.3 O Cloud Services Brokerage seguirá a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado por projeto (R$) = Volume de CSB x Preço.

1.3.3.1 Onde:

1.3.3.1.1 Volume de CSB = Volume de CSB = (vcc * fc * (1-fa)) + (vmp * fc * (1+fm))

1.3.3.1.2 vcc (Volume de Consumo na Console): É o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

1.3.3.1.3 fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

1.3.3.1.4 vmp (Volume de consumo no Marketplace): que corresponde ao volume de consumo de produtos de software no Marketplace do provedor. É dado em dólares se o volume do provedor for em dólares, e em reais se o volume do provedor for em reais. O Volume de Consumo no Marketplace se refere exclusivamente à conta de produtos de softwares obtidos pelo CLIENTE por meio do Marketplace dos provedores. O Consumo de Volume no Marketplace não se confunde com o consumo de recursos em nuvem que sejam necessários para execução dos produtos de software no ambiente em nuvem do cliente.

1.3.3.1.5 fm (Fator de Marketplace): trata-se de um percentual de 20% que corresponde ao montante adicional para realização de transação financeira pelo uso das lojas dos provedores (apuração de fatores de preço em relação aos serviços de nuvem. Serviço de natureza de importação, sem contrapartida prévia).

1.3.4 O volume de CSB é calculado com base na cotação PTAX do Dólar (USD), obtido na data de apresentação deste contrato.

1.3.5 O percentual do Fator de Ajuste DEVE SEGUIR A TABELA ABAIXO:

Provedor	Fator de Ajuste
AWS	20%
Azure	0%
Google	18%
Huawei	30%
IBM	0%
Oracle	0%
Serpro	0%

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27. Demais assinaturas na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **9c2e2ebd655243d20629681e4187c05a**.

Assinatura Qualificada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46. Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.
A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

00100.060764/2026-73 - 00100.060764/2026-73-8 (ANEXO: 008)

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1161 Mov. 98
PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1229 Mov. 99

1.3.6 O CLIENTE poderá alterar os projetos a qualquer tempo e a seu livre critério, sendo que o valor a ser pago será com base no consumo efetivamente apurado, respeitadas as condições estabelecidas neste anexo. Os projetos estarão discriminados no Relatório Mensal de Prestação de Contas.

1.3.6.1 O Volume de Consumo do Provedor será contabilizado a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro Multicloud - Cloud Services Brokerage	CSB	7.034,47	R$ 1,77	R$ 149.412,14
Serpro Multicloud - Cloud Architecture Design	Hora	0	R$ 1.297,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Migration Management	Hora	0	R$ 1.297,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Engineering and Automation	Hora	0	R$ 1.297,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services	Hora	19	R$ 1.297,00	R$ 295.716,00

1.3.7 Cloud Services Management:

1.3.7.1 O modelo de comercialização é oferecido em forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado). A apuração do valor a ser faturado SERÁ FEITA DE ACORDO COM OS PLANOS OFERECIDOS.

1.3.7.2 A cobrança do serviço em cada plano será feita por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento. Nunca os dois itens são faturados ao mesmo tempo, ou seja, ou se cobra por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento, CONFORME DETALHADO NA TABELA ABAIXO.

1.3.7.3 Um projeto gerenciado corresponde à cada habilitação do serviço por provedor.

1.3.7.4 Caso o CSM seja superior às faixas que se encaixam no Projeto Gerenciado, será cobrado pelo item de Esforço de Gerenciamento, conforme a seguinte fórmula:

Volume de CSM = (vcc * fc * (1-fa)) * (1+ fr)

Valor a ser faturado (R$) = Volume de CSM * Valor do IFA de esforço de gerenciamento por faixa.

1.3.7.4.1 Onde:

1.3.7.4.1.1 vcc (Volume de Consumo na Console): é o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27. Demais assinaturas na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **9c2e2ebd655243d20629681e4187c05a**.

Assinatura Qualificada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46. Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.
A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

00100.060764/2026-73 - 00100.060764/2026-73-8 (ANEXO: 008)

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls. 1162 Mov. 98
PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls. 1230 Mov. 99

1.3.7.4.1.2 fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

1.3.7.4.1.3 fr (Fator de Regulação): corresponde às condições financeiras estabelecidas por cada provedor para provimento de suporte técnico. O Fator de Regulação máximo é limitado a 150%. Para o Serpro Cloud One não existe Fator de Regulação.

1.3.7.4.1.4 Esforço de gerenciamento por faixa: corresponde ao preço unitário a ser pago pela faixa de consumo. Para encontrar o valor unitário, de posse do Volume de CSM , busca-se a faixa correspondente a ele e seu respectivo valor dentro do plano contratado. Esse valor é o que deve ser usado na fórmula acima (esforço de gerenciamento por faixa).

1.3.7.5 Caso o Volume de CSM seja menor que o valor unitário do projeto gerenciado do plano contratado, o valor a ser cobrado será a unidade do projeto gerenciado. Caso contrário, o valor a ser cobrado será o resultado da multiplicação citada no item anterior.

1.3.7.6 Para efeito de cálculo do Volume de CSM, as condições especiais obtidas em contrapartida da parceria serão limitadas a 60%, ou seja, caso o percentual dessas condições especiais no Volume de CSB seja maior que 60%, o Volume de CSB para uso no cálculo do Volume de CSM deverá ser recalculado com limite de 60% em cima do Volume de Consumo Bruto.

1.3.7.7 Plano Básico

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Projeto gerenciado	Unidade	0	R$ 4.997,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Esforço de Gerenciamento - a partir de 30.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,24	R$ 0,00

1.3.7.8 Plano Intermediário

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R$ 10.000,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 30.000 até 200.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,50	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 200.001 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,45	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,40	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27. Demais assinaturas na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **9c2e2ebd655243d20629681e4187c05a**.

Assinatura Qualificada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46. Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.
A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

00100.060764/2026-73 - 00100.060764/2026-73-8 (ANEXO: 008)

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1163 Mov. 98
PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO Fls.1231 Mov. 99

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - a partir de 1.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,33	R$ 0,00

1.3.7.9 Plano Avançado

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Projeto Gerenciado	Unidade	1	R$ 25.000,00	R$ 300.000,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 40.000 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,69	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,59	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 1.000.001 até 2.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,50	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 2.000.001 até 3.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,40	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 3.000.001 até 4.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,32	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - a partir de 4.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,26	R$ 0,00

1.3.7.10 Cloud Connect

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Cloud Connect – 500 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 8.290,1700	R$ 0,00
Cloud Connect – 1000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 14.507,8000	R$ 0,00
Cloud Connect – 2000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 24.870,5100	R$ 0,00
Cloud Connect – 3000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 31.088,1300	R$ 0,00
Cloud Connect – 5000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 43.076,5700	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27. Demais assinaturas na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **9c2e2ebd655243d20629681e4187c05a**.

Assinatura Qualificada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46. Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

00100.060764/2026-73 - 00100.060764/2026-73-8 (ANEXO: 008)

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls. 1164 Mov. 98
Fls. 1232 Mov. 99

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Cloud Connect – 10000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 77.720,3300	R$ 0,00
Cloud Connect – 20000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 84.880,8800	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx
00100.060764/2026-73 - 00100.060764/2026-73-8 (ANEXO: 008)

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27. Demais assinaturas na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **9c2e2ebd655243d20629681e4187c05a**.

Assinatura Qualificada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46. Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls.1165 Fls.1233
Mov. 98 Mov. 99

ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

1 INFORMAÇÕES GERAIS:

CNPJ:	15.563.402/0002-52
Razão Social:	GOVERNO DO PARANA - CASA CIVIL – Superintendência Geral de Governança de Serviços e Dados
Endereço Completo:	Rua Marechal Deodoro, 806 – 13º Andar
CEP:	80.060-010
Inscrição Municipal:	Isento
Inscrição Estadual*:	Isento

***Preencher caso exista**

2 REPRESENTANTES LEGAIS:

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	Leandro Victorino de Moura
CPF:	034.340.739-65
Cargo:	Superintendente
Designação:	DECRETO 8628 - 15 DE JANEIRO DE 2025
Endereço Eletrônico:	leandromoura.sgsd@ccivil.pr.gov.br
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)*	
Nome Completo*:	<Duplo clique para preecher>
CPF*:	
Cargo*:	
Designação*:	
Endereço Eletrônico*:	

***Preencher caso seja aplicável**

3 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

RESPONSÁVEL FINANCEIRO	
Nome Completo:	Leonardo Trevisan Valenga
CPF:	026.127.749-98
Telefone:	41-98480-9701
Endereço Eletrônico:	leonardovalenga.sgsd@ccivil.pr.gov.br
RESPONSÁVEL TÉCNICO	
Nome Completo:	Mauricio Aparecido de Oliveira
CPF:	535.497.169-15
Telefone:	41 99934-8254

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
ebd655243d20629681e4187c05a.

ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento
otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls.1166 Mov. 98
Fls.1234 Mov. 99

Endereço Eletrônico:	mauricio.sgsd@ccivil.pr.gov.br

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
ebd655243d20629681e4187c05a.

ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento
otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls.1167 Fls.1235
Mov. 98 Mov. 99

ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	ANDERSON ROBERTO GERMANO
Cargo:	Gerente de Departamento
CPF:	004.641.859-80
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	Poliana Reis de Santana Machado
Cargo:	Gerente de Divisão (Substituto)
CPF:	074.657.987-01

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
ebd655243d20629681e4187c05a.

ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento
otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls.1168 Fls.1236
Mov. 98 Mov. 99

ANEXO - INFORMAÇÕES GLOBAIS DO CONTRATO

Número do Contrato do Cliente*:	
Vigência:	12 (doze) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses
Valor Total do Contrato:	R$ 745.128,14
Valor Total do Contrato por Extenso:	Setecentos e quarenta e cinco mil, cento e vinte oito reais e quatorze centavos
Processo Administrativo de Contratação:	23.593.229-6
Dados da Dotação Orçamentária:	Dotação orçamentária: F132004122058550 - Gestão Administrativa da Superintendência Geral de Governança de Serviços e Dados.Natureza de despesa: 3390.4004 - Serviços de Processamento de DadosFonte de Recursos: 500 - Recursos não Vinculados de Impostos e 501/101 - Recursos desvinculados de outras fontes DREM.
Regime de Execução:	O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.
IDENTIFICAÇÃO DAS TESTEMUNHAS	
Nome da Primeira Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
CPF da Primeira Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
Nome da Segunda Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
CPF da Segunda Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
LOCAL E DATA DE ASSINATURA	
Local de Assinatura (Cidade/UF):	Brasília/DF
Data de Assinatura:	14 de abril de 2025

***Opcional**

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.
uras na folha 1168a. A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com
ebd655243d20629681e4187c05a.

ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documento
otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ePROTOCOLO

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls.1168a Fls.1237
Mov. 98 Mov. 99

Documento: **SGSD_SerproMulticloud_Contrato_14133_Assinado_Serpro.pdf**.

Assinatura Qualificada realizada por: **Anderson Roberto Germano** em 22/04/2025 16:48, **Leandro Victorino de Moura** em 23/04/2025 16:34.

Assinatura Qualificada Externa realizada por: **Poliana Reis de Santana Machado** em 15/04/2025 12:00, **Anderson Roberto Germano** em 14/04/2025 12:00.

Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 22/04/2025 16:27.

Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **9c2e2ebd655243d20629681e4187c05a**.

ficada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48. Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.
nado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021. A autenticidade deste documen
'otocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ePROTOCOLO

PROTOCOLO INTEGRADO DO ESTADO
Fls 1237a
Mov. 99

Documento: **SGSD_SerproMulticloud_Contrato_14133.pdf**.

Assinatura Qualificada realizada por: **Leandro Victorino de Moura** em 24/04/2025 09:48.

Inserido ao protocolo **23.593.229-6** por: **Meggie Berleis** em: 24/04/2025 09:46.

Documento assinado nos termos do Art. 38 do Decreto Estadual nº 7304/2021.

A autenticidade deste documento pode ser validada no endereço: **https://www.eprotocolo.pr.gov.br/spiweb/validarDocumento** com o código: **3c09ee51069dd0a47e1b01d4e0d4ed30**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 6A21D89400764115.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

00100.060764/2026-73 - 00100.060764/2026-73-9 (ANEXO: 009)

SECRETARIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

Expediente de 23/04/2025.

EXTRATO DE CONTRATO

Nº DO CONTRATO: 232397/2025.
PROCESSO SEI Nº: 0002803-25.2025.8.23.8000.
OBJETO: O presente contrato tem por finalidade a prestação dos serviços técnicos especializados descritos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato. Contratação de Serviço Multicloud (Cloud Service Brokerage), para acesso ao Azure OpenAI Services, com pagamento mensal por uso, para atender às necessidades do Poder Judiciário do Estado de Roraima.
CONTRATADA: Serviço Federal de Processamento de Dados– SERPRO - **CNPJ**: 33.683.111/0001-07.
VALOR: R$179.998,80 (Cento e setenta e nove mil novecentos e noventa e oito reais e oitenta centavos).
VIGÊNCIA: O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses.
FUNDAMENTAÇÃO: Art. 75, IX, da Lei n. 14.133/2021.
REPRESENTANTE DO CONTRATANTE: Hermenegildo Ataíde D'ávila - Secretário-Geral
REPRESENTANTE DA CONTRATADA: DANIEL SILVA ANTONELLI - Gerente de Departamento e GUILHERME ALVARES DA SILVA - Gerente de Divisão
Data: 11 de abril de 2025.

ERRATA DO TERMO ADITIVO

No **Extrato de Termo Aditivo** publicado no Diário da Justiça Eletrônico Ano XXVI - Edição 7844, página 25, em 23/04/2025 onde se lê:

Nº DO CONTRATO: 01/2025

Leia-se:

Nº DO CONTRATO: 24/2024

As demais informações constantes no extrato permanecem inalteradas.

Data: 23 de abril de 2025.

EXTRATO DE INEXIGIBILIDADE

PROCESSO SEI Nº: 0002803-25.2025.8.23.8000
OBJETO: Contratação do Juiz Federal CLENIO JAIR SCHULZE para realização do Curso "Judicialização da Saúde Pública e Suplementar", na modalidade on-line, no período de 28/04 a 23/05/2025.
CONTRATADA: CLENIO JAIR SCHULZE - CPF n. 942.352.369-20.
FUNDAMENTAÇÃO: Art. 74, inciso III, alínea "*f*", §3º, da Lei n. 14.133/2021.
VALOR: R$ 10.000,00 (dez mil reais).
DATA: 22 de abril de 2025.

Autenticidade: ec06919bbef716121ee1012c0dcf68d1
ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL
Advocacia
Núcleo de Processos de Contratações

PARECER Nº 925/2025 – NPCONT /ADVOSF

Processo Senado nº 00200.002998/2025-97

EMENTA: CONTRATAÇÃO DIRETA, POR DISPENSA DE LICITAÇÃO, COM FUNDAMENTO NO ART. 75, IX, DA LEI Nº 14.133/2021, PARA SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM (CSB) E SERVIÇOS TÉCNICOS ACESSÓRIOS (CSP), A SEREM PRESTADOS PELO SERPRO. CONTROLE PRÉVIO DE LEGALIDADE (ARTS. 53 E 72 DA LEI Nº 14.133/2021) E OBSERVÂNCIA DO ADG Nº 14/2022 (ARTS. 16 E 54 A 56). VERIFICAÇÃO DO ENQUADRAMENTO DO CONTRATADO, DA CRIAÇÃO PARA FIM ESPECÍFICO E DA COMPATIBILIDADE DO PREÇO COM O MERCADO. EXAME JURÍDICO-FORMAL DE DFD, ETP, MAPA DE RISCOS, TR E MINUTA CONTRATUAL. PROSSEGUIMENTO POSSÍVEL, CONDICIONADO AO ATENDIMENTO DE RECOMENDAÇÕES E DILIGÊNCIAS.

I. RELATÓRIO

Trata-se de processo de contratação, com dispensa de licitação com fundamento no art. 75, IX, da Lei nº 14.133/2021, para a prestação de serviços de computação em nuvem, prestados pelo Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, medidas em Cloud Services Brokerage (CSB), bem como a prestação de serviços técnicos especializados acessórios aos serviços de computação em nuvem, medidos em horas de Cloud Professional Services (CSP).

No doc. nº 00100.025973/2025-90, Documento de Formalização da Demanda (DFD) n° 0426/2024.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: AF90C2F900734CEB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL
Advocacia
Núcleo de Processos de Contratações

No doc. nº 00100.025977/2025-78, Documento de Contratação n° 20250251.

No doc. nº 00100.083832/2025-91, Solicitação de Contratação n° 1893 e versão preliminar do Mapa de Riscos.

Nos termos do Ofício n° 121/2025-SADCON (doc. nº 00100.083833/2025-36), foi informada a aprovação da Solicitação de Contratação n° 1893, pelo Comitê de Contratações, com base no inciso I do art. 8° do Regulamento Administrativo do Senado Federal (RASF).

No doc. nº 00100.084401/2025-42, Estudo Técnico Preliminar nº 21/2025.

No doc. nº 00100.084401/2025-42-1, Estudo Técnico Preliminar – Anexo I: Projetos selecionados para compor o Programa Corporativo de IA.

No doc. nº 00100.084401/2025-42-2, Estudo Técnico Preliminar – Anexo II: Riscos da Contratação.

No doc. nº 00100.084401/2025-42-3, Estudo Técnico Preliminar – Anexo III: Riscos de Execução do Contrato.

No doc. nº 00100.084401/2025-42-4, quadro comparativo de planos de suporte da Microsoft.

No doc. nº 00100.084401/2025-42-5, Anexo VI – Especificações Técnicas Mínimas Para Homologação de Provedor de Nuvem Pública.

No doc. nº 00100.023417/2025-89, Parecer Técnico n° 001/2025 – SF/PRDSTI/COINTI/SESSR.

No doc. nº 00100.023417/2025-89-1, "*Migration Business Case*" encaminhado pela AWS Migrations.

No doc. nº 00100.023417/2025-89-2, tabela de infraestrutura de virtualização do Senado Federal.

No doc. nº 00100.023417/2025-89-3, proposta comercial da AWS Migrations, em dólar americano.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: AF90C2F900734CEB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL
Advocacia
Núcleo de Processos de Contratações

No doc. nº 00100.084559/2025-12, primeira versão do Termo de Referência (TR) nº 20250251.

No doc. nº 00100.102983/2025-56, mensagem eletrônica encaminhada pelo Senado Federal, com as respostas aos questionamentos enviados pela empresa Claro quanto ao TR nº 20250251.

No doc. nº 00100.102983/2025-56-1, cópia dos questionamentos encaminhados pela Claro empresas.

No Ofício nº 11-2025-COLEP (doc. nº 00100.102988/2025-89), constam as respostas aos questionamentos e sugestões do TR nº 20250251, formulados pela Claro empresas.

No doc. nº 00100.115227/2025-97, segunda versão do TR.

Por meio do Ofício nº 001-2025-SESSR (doc. nº 00100.120425/2025-72), foram indicadas as alterações executadas no TR, após as sugestões recebidas do mercado durante um levantamento de preços.

No doc. nº 00100.129951/2025-06, pesquisa de preços contendo: fonte de pesquisa de preços; mapa de cotações – valor unitário; mapa de cotações – total por item; planilha de estimativa de despesas e formulários de pesquisa de preços. No doc. nº 00100.129951/2025-06-1, formulário encaminhado para a empresa Claro S/A para cotação de preços e proposta anexa; no doc. nº 00100.129951/2025-06-2, formulário encaminhado para a empresa Darede Serviços de TI Ltda e proposta no doc. nº 00100.129951/2025-06-3; no doc. nº 00100.129951/2025-06-4, formulário encaminhado para a empresa Extreme Digital Consultoria e Representações Ltda e proposta no doc. nº 00100.129951/2025-06-5; no doc. nº 00100.129951/2025-06-6, proposta comercial encaminhada pela empresa IPNET Growth Partner.

Por meio do Ofício n.º 56/2025 – PRDSTI/SACTI (doc. nº 00100.130031/2025-22), foi solicitada manifestação do setor competente acerca das estimativas de preços coletadas na pesquisa de preços.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: AF90C2F900734CEB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL
Advocacia
Núcleo de Processos de Contratações

Nos termos do Ofício nº 003-2025-SESSR (doc. nº 00100.132917/2025-19), foi sugerida a inclusão de novas fontes na pesquisa de preços.

No doc. nº 00100.133269/2025-18 consta a nova pesquisa de preços da contratação, contendo: fonte de pesquisa de preços; mapa de cotações – valor unitário; mapa de cotações – total por item; planilha de estimativa de despesas e formulários de pesquisa de preços. No doc. nº 00100.133269/2025-18-1, proposta comercial da Claro empresas; no doc. nº 00100.133269/2025-18-2, formulário de cotação de preços encaminhado pelo Senado para a empresa Darede Serviços de TI Ltda e proposta comercial; no doc. nº 00100.133269/2025-18-3, formulário de cotação de preços encaminhado pelo Senado para a empresa Extreme Digital Consultoria e Representações Ltda e proposta comercial; no doc. nº 00100.133269/2025-18-4, proposta comercial encaminhada pela empresa IPNET Growth Partner. No doc. nº 00100.133269/2025-18-5, termo de contrato nº 40/2023, celebrado pelo Tribunal de Contas da União e a Claro S.A. para fornecimento de unidades de serviços técnicos de intermediação para nuvens públicas (USIN's e USIN's MP) e no doc. nº 00100.133269/2025-18-6, termo de contrato nº 00028/2023, celebrado entre a Advocacia Geral da União e a Claro S.A para a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de serviços de computação em nuvem na modalidade MULTICLOUD.

Por meio do Ofício n.º 58/2025 – PRDSTI/SACTI (doc. nº 00100.133276/2025-10), foi solicitada manifestação do setor competente acerca das estimativas de preços coletadas na pesquisa de preços novamente formulada.

No doc. nº 00100.133657/2025-91, terceira versão do TR.

Nos termos do Ofício nº 004-2025-SESSR (doc. nº 00100.133745/2025-92), foi ratificada a pesquisa de preços pelo órgão técnico.

Por meio do Ofício nº 0424/2025-COCVAP/SADCON (doc. nº 00100.146785/2025-02), a pesquisa de preços foi ratificada pelo órgão competente, por 180 (cento e oitenta) dias, até 10 de fevereiro de 2026.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: AF90C2F900734CEB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL
Advocacia
Núcleo de Processos de Contratações

No doc. nº 00100.146785/2025-02-1, Relatórios de Credenciamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF.

No doc. nº 00100.156582/2025-16, primeira versão da minuta de edital e contrato, com notas ao órgão técnico para resposta e ajustes.

Por meio do Ofício nº 623/2025 – COATC/SADCON (doc. nº 00100.156591/2025-15), os autos foram encaminhados para análise preliminar da Coordenação de Processamento Externo de Licitações – COPEL.

No doc. nº 00100.186859/2025-35, troca de mensagens eletrônicas entre setores do Senado Federal para informar do pedido de alteração do tipo de contratação pretendido, para a promoção de contratação direta por dispensa de licitação, com fundamento no art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021, em razão da desejada contratação do SERPRO para a demanda.

No doc. nº 00100.186450/2025-19, proposta comercial do SERPRO, para o serviço MULTICLOUD e minuta de contrato.

No doc. nº 00100.188673/2025-11, troca de mensagens eletrônicas entre Senado Federal e SERPRO para esclarecimentos adicionais.

No doc. nº 00100.188889/2025-86, quarta versão do TR.

No doc. nº 00100.192117/2025-49, nova pesquisa de preços, contendo: fonte de pesquisa de preços; mapa de cotações – valores unitários; total mensal por item; total anual por item; total 24 meses por item; planilha de estimativa de despesas e proposta comercial do SERPRO. No doc. nº 00100.192117/2025-49-1, proposta comercial do SERPRO; no doc. nº 00100.192117/2025-49-2, Ato que Autoriza a Contratação Direta nº 308/2024, que autorizou a contratação do SERPRO pelo TJDFT, por dispensa de licitação, com fundamento no art. 75, IX, da Lei nº 14.133/2021; no doc. nº 00100.192117/2025-49-3, Contrato nº 016/2025 celebrado entre o Conselho Federal de Medicina e o SERPRO e Ato que Autoriza a Contratação Direta nº 32/2025, com fundamento no art. 75, IX, da Lei nº 14.133/2021; no doc. nº 00100.192117/2025-49-4, Ato que Autoriza a Contratação Direta nº 216/2025, que autorizou a contratação do SERPRO pelo

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: AF90C2F900734CEB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL
Advocacia
Núcleo de Processos de Contratações

IBGE, por dispensa de licitação, com fundamento no art. 75, IX, da Lei nº 14.133/2021; no doc. nº 00100.192117/2025-49-5, Contrato nº 127/2025, celebrado entre o TSE e o SERPRO, com fundamento no art. 75, IX, da Lei nº 14.133/2021; no doc. nº 00100.192117/2025-49-6, Contrato nº 25/2025, celebrado entre o TJAL e o SERPRO, com fundamento no art. 75, IX, da Lei nº 14.133/2021; no doc. nº 00100.192117/2025-49-7, Contrato nº 009/2025, celebrado entre o Serviço Social Autônomo de Paranacidade e o SERPRO, com fundamento no art. 75, IX, da Lei nº 14.133/2021; no doc. nº 00100.192117/2025-49-8, Contrato nº 2261/2025, celebrado entre o Governo do Paraná e o SERPRO, com fundamento no art. 75, IX, da Lei nº 14.133/2021; nos docs. nº 00100.192117/2025-49-9 e nº 00100.192117/2025-49-10, Contrato nº 232397/2025, celebrado entre o TJRR e o SERPRO, com fundamento no art. 75, IX, da Lei nº 14.133/2021; no doc. nº 00100.192117/2025-49-11, Contrato nº 048/2024, celebrado entre o Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado de Santa Catarina e o SERPRO, com fundamento no art. 75, IX, da Lei nº 14.133/2021.

Por meio do Ofício n.º 82/2025 – PRDSTI/SACTI (doc. nº 00100.192133/2025-31)) foi solicitada manifestação do setor competente acerca das estimativas de preços coletadas na pesquisa de preços novamente formulada.

No doc. nº 00100.192133/2025-31-1, troca de mensagens eletrônicas entre Senado Federal e SERPRO com informação adicional em relação à pesquisa de preços.

No doc. nº 00100.192324/2025-01, Mapa de Riscos.

Nos termos Ofício nº 24-2025-COLEP (doc. nº 00100.192176/2025-17) foi relatada a nova modelagem da contratação, passando do pregão para a contratação direta do SERPRO, com fundamento no art. 75, IX, da Lei nº 14.133/2021. Após, o órgão manifestou-se favoravelmente em relação à pesquisa de preços.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: AF90C2F900734CEB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL
Advocacia
Núcleo de Processos de Contratações

Por meio do Ofício nº 0563/2025-COCVAP/SADCON (doc. nº 00100.192763/2025-14), a nova pesquisa de preços foi ratificada pelo órgão competente, com validade de 180 (cento e oitenta) dias, até 14 de abril 2026.

Por meio do Ofício nº 0385 /2025 -SEECON/COCDIR/SADCON (doc. nº 00100.206464/2025-66), foram formuladas recomendações ao órgão técnico para regularidade do processo de contratação.

No doc. nº 00100.213370/2025-43, Certidão Negativa de Distribuição (Ações de Falências e Recuperações Judiciais) 1ª e 2ª Instâncias, emitida em 10/11/2025 pelo TJDFT em relação ao SERPRO.

No doc. nº 00100.213375/2025-76, documento de demonstrações contábeis de 2024 encaminhado pelo SERPRO.

No doc. nº 00100.214352/2025-89, nova versão do ETP nº 21/2025, acompanhado do doc. nº 00100.214352/2025-89-1, Anexo VII – Posicionamento Conclusivo.

No doc. nº 00100.213291/2025-32, quinta versão do TR.

Por meio do Ofício nº 28-2025-COLEP (doc. nº 00100.214439/2025-56), os apontamentos formulados no Ofício nº 0385 /2025 -SEECON/COCDIR/SADCON (doc. nº 00100.206464/2025-66) foram respondidos e apontadas as alterações e complementos promovidos no processo.

Por meio do Ofício nº 439/2025-SEECON/COCDIR/SADCON (doc. nº 00100.216368/2025-26) o processo foi encaminhado para manifestação do setor competente a respeito dos requisitos de qualificação econômico-financeira da pretensa contratada.

Nos termos do Ofício nº 0614/2025-COCVAP/SADCON (doc. nº 00100.216510/2025-35), foi atestada a habilitação econômico-financeira do SERPRO. No doc. nº 00100.216510/2025-35-1, cálculos de análise.

Por meio do Relatório Preliminar nº 062/2025-SEECON/COCDIR/SADCON (doc. nº 00100.225521/2025-14), a proposta de contratação foi analisada e o processo encaminhado a esta Advocacia para exame jurídico, acompanhado da

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: AF90C2F900734CEB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.



SENADO FEDERAL
Advocacia
Núcleo de Processos de Contratações

Ata da 1ª Assembleia Geral Extraordinária de 2025 do Serviço Federal de Processamento de Dados – Serpro, realizada em 21 de março de 2025, às 10h30 (doc. nº 00100.225521/2025-14-1); do cadastro no CNPJ do SERPRO (doc. nº 00100.225521/2025-14-2); de mensagem eletrônica pela qual se solicita o envio da Declaração do Cumprimento ao Inciso XXXIII do Art. 7º da Constituição Federal de 1988 e da Declaração do Cumprimento ao Inciso IV do Art. 63 da Lei nº 14133/2021 e a informação de que o SERPRO não preenche documentos externos e, por fim, da Declaração de Integridade e Conformidade do SERPRO, encaminhada pela própria empresa pública.

É o relatório.

II. FUNDAMENTAÇÃO

Este parecer é elaborado em observância ao disposto no art. 53, caput e §4º, da Lei nº 14.133/2021, que determina, ao término da fase preparatória, que o processo licitatório seja encaminhado ao órgão de assessoramento jurídico para controle prévio de legalidade, a quem compete, ainda, o controle prévio de legalidade das contratações diretas, acordos, termos de cooperação, convênios, ajustes, adesões a atas de registro de preços, outros instrumentos congêneres e seus respectivos termos aditivos.

Em regra, as contratações promovidas pela Administração Pública devem ser precedidas de licitação, procedimento que busca assegurar a igualdade de competição entre os concorrentes, a seleção da proposta mais vantajosa para o órgão licitante e o devido processo legal.

Não obstante, foram estabelecidas duas formas de contratação direta, que independem de licitação: a dispensa e a inexigibilidade de licitação. As hipóteses de dispensa estão taxativamente previstas no art. 75 da Lei nº 14.133/2021; no inciso IX está contido o fundamento para a pretensa contratação em tela.

Segundo a literalidade do art. 75, IX, da Lei nº 14.133/2021:



ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: AF90C2F900734CEB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.



> Art. 75. É dispensável a licitação: [...]
> IX - para a aquisição, por pessoa jurídica de direito público interno, de bens produzidos ou serviços prestados por órgão ou entidade que integrem a Administração Pública e que tenham sido criados para esse fim específico, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado;

Assim é que a regularidade do presente processo depende, no primeiro momento, do exame de aderência do caso ao fundamento suscitado para a dispensa de licitação, mas não somente. Ainda que se trate de contratação por dispensa de licitação, a aprovação deste procedimento carece da avaliação dos requisitos preparatórios da contratação. A respeito, no art. 72 da Lei nº 14.133/2021 são enunciados os requisitos legais do processo de contratação direta:

> Art. 72. O processo de contratação direta, que compreende os casos de inexigibilidade e de dispensa de licitação, deverá ser instruído com os seguintes documentos:
> I - documento de formalização de demanda e, se for o caso, estudo técnico preliminar, análise de riscos, termo de referência, projeto básico ou projeto executivo;
> II - estimativa de despesa, que deverá ser calculada na forma estabelecida no art. 23 desta Lei;
> III - parecer jurídico e pareceres técnicos, se for o caso, que demonstrem o atendimento dos requisitos exigidos;
> IV - demonstração da compatibilidade da previsão de recursos orçamentários com o compromisso a ser assumido;
> V - comprovação de que o contratado preenche os requisitos de habilitação e qualificação mínima necessária;
> VI - razão da escolha do contratado;
> VII - justificativa de preço;
> VIII - autorização da autoridade competente.



ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: AF90C2F900734CEB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

> Parágrafo único. O ato que autoriza a contratação direta ou o extrato decorrente do contrato deverá ser divulgado e mantido à disposição do público em sítio eletrônico oficial.

Internamente, a regulamentação da Casa estabalece que todo processo de contratação, precedido ou não de licitação, deve observar, no que couber, as disposições dos arts. 16 e seguintes do ADG nº 14/2022. Especificamente, em se tratando de contratação direta, devem ser observados, também, os requisitos preparatórios dos arts. 54 a 56 do ADG nº 14/2022:

> Art. 16. O Órgão Técnico, após obter o valor estimado da contratação, concluir a elaboração do Termo de Referência ou Projeto Básico e, quando couber, atualizar o Mapa de Riscos, deverá enviar os autos à SADCON para que seja realizada a verificação preliminar do processo.
> § 1º O processo que será enviado pelo Órgão Técnico à SADCON para verificação preliminar deverá conter, no mínimo, a documentação básica para instrução da contratação, composta pelos seguintes documentos:
> I - Documento de Formalização de Demanda;
> II - Estudo Técnico Preliminar, observado o disposto no Anexo II deste Ato;
> III - Termo de Referência ou Projeto Básico, observado o disposto no Anexo III deste Ato;
> IV - documentos utilizados para obtenção do valor estimado, conforme as regras estabelecidas no art. 14 deste Ato;
> V - Mapa de Riscos, quando couber.
> § 2º Os processos de contratações de bens e serviços por meio de inexigibilidade de licitação deverão conter, além da documentação básica para instrução da contratação:
> I - proposta comercial da pretensa contratada dentro do prazo de validade;
> II - documentos que comprovem a situação de inexigibilidade de licitação e consequente escolha do fornecedor. [...]

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: AF90C2F900734CEB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Art. 54. O processo de contratação direta, que compreende os casos de inexigibilidade e de dispensa de licitação, deverá ser, com apoio do Órgão Técnico, instruído pela SADCON, em conformidade com as disposições deste Ato, da Lei nº 14.133, de 2021, e da legislação de regência. (Redação dada pelo Ato da Diretoria-Geral nº 19/2022)

§ 1º A análise da conformidade jurídica da contratação direta, nos termos do §4º do art. 53 da Lei nº 14.133, de 2021, será realizada pela ADVOSF, notadamente quanto à observância dos requisitos legais e regulamentares, bem como à incidência dos entendimentos jurisprudenciais aplicáveis e adequados às circunstâncias do caso concreto. (Incluído pelo Ato da Diretoria-Geral nº 19/2022)

§ 2º Observado o disposto no § 1º deste artigo, o setor da SADCON responsável pela instrução do processo de contratação direta deverá, ao encaminhar os autos à deliberação superior, manifestar-se conclusivamente quanto à presença dos pressupostos estabelecidos nos incisos I, II, III, IV, V, VI e VII do art. 72 e, conforme o caso, nos §§ 1º a 5º do art. 74 ou nos incisos do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021, resguardada à autoridade competente a análise do mérito administrativo da contratação. (Incluído pelo Ato da Diretoria-Geral nº 19/2022)

Art. 55. As contratações por meio de dispensa de licitação serão instruídas pela SADCON de acordo com os requisitos legais do dispositivo que as fundamentarem.

Art. 56. Sempre que for necessário selecionar um fornecedor para contratações por meio de dispensa de licitação, a SADCON deverá realizar cotação de preços, nos termos do Anexo VIII deste Ato.

§ 1º A seleção do fornecedor poderá ser realizada por meio de dispensa de licitação nas hipóteses em que o valor estimado da contratação estiver dentro dos limites permitidos em lei ou se obtiver ao menos 1 (um) orçamento de fornecedor dentro desses limites durante a pesquisa de

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: AF90C2F900734CEB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

> preços, desde que o Órgão Técnico, a partir de robusta motivação, ratifique que o valor da referida proposta reflete o preço de mercado, contemplando todos os custos diretos e indiretos do objeto.
> § 2º Para as contratações emergenciais, a cotação de preços poderá ser dispensada mediante justificativa do Órgão Técnico consignada no Termo de Referência ou Projeto Básico, oportunidade em que se utilizará o resultado da pesquisa de preços realizada pelo Órgão Técnico para seleção do fornecedor.

Ante a natureza comum das disposições – elementos da fase preparatória das contratações – os requisitos serão analisados e tratados em conjunto.

II.I – Da contratação de órgãos ou entidades que integrem a Administração Pública

Reza o art. 75, IX, da Lei nº 14.133/2021 que é dispensável a licitação para a aquisição, por pessoa jurídica de direito público interno, de bens produzidos ou serviços prestados por órgão ou entidade que integrem a Administração Pública e que tenham sido criados para esse fim específico, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado.

Assim é que a aderência do caso à hipótese legal depende de: (a) ser promovida a contratação por pessoa jurídica de direito público interno, tendo por objeto (b) bens ou serviços fornecidos por órgão ou entidade integrante da Administração, (c) criada para esse fim específico, (d) se o preço for compatível com o praticado no mercado.

a. Da promoção da contratação por pessoa jurídica de direito público interno

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: AF90C2F900734CEB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Nada a se questionar quanto ao enquadramento da União, presentada pelo Senado Federal, como pessoa de direito público interno, fica superado o item "a" do exame de aderência do caso ao fundamento legal de dispensa suscitado nos autos.

b. Do fornecimento de bens ou serviços por órgão ou entidade integrante da Administração

Nos autos, pretende-se a contratação dos serviços de computação em nuvem, prestados pelo Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, medidas em Cloud Services Brokerage (CSB), bem como a prestação de serviços técnicos especializados acessórios aos serviços de computação em nuvem, medidos em horas de Cloud Professional Services (CSP). É evidente o enquadramento do objeto nos limites do dispositivo legal, que autoriza expressamente apenas a contratação de bens ou serviços.

Acerca da natureza do SERPRO como "órgão ou entidade integrante da Administração", alguns comentários são necessários. Marçal Justen Filho[1] explana sua posição acerca daqueles que podem se beneficiar da hipótese legal como contratados:

> As sociedades estatais que desempenham atividade econômica estão subordinadas, por força do art. 173 da CF/1988, a regime jurídico idêntico ao reservado para a iniciativa privada. Atuam no mercado e não podem merecer qualquer privilégio ou benefício. Já as sociedades estatais não empresárias retratam mera alternativa organizacional da Administração Pública. Em vez de optar por atribuir certas competências a seus próprios órgãos, a pessoa política pode escolher criar sujeitos autônomos. 41.7) A contratação com empresa prestadora de serviço público. O dispositivo apenas pode referir-se a contratações com sociedades estatais não

[1] Justen Filho, Marçal. Comentários à lei de licitações e contratações administrativas (Portuguese Edition) (pp. 1058-1059). Thomson Reuters Revista dos Tribunais. Edição do Kindle.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: AF90C2F900734CEB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

> empresárias. Se o inc. IX do art. 75 pretendesse autorizar contratação direta com sociedades estatais empresárias, estaria caracterizada a inconstitucionalidade. É que tais entidades estão subordinadas ao art. 173, § 1°, inc. II, da CF/1988, o que implica a submissão a regime jurídico idêntico ao dos particulares. Não é constitucional criar benefícios, privilégios ou preferências em favor das sociedades estatais que exploram atividade econômica. 41.8) As entidades de suporte administrativo. Portanto, o inc. IX dá respaldo à "contratação direta" entre a pessoa de direito público e a entidade por ela criada, que não desenvolva atividade empresarial organizada, o que abrange tanto o serviço público propriamente dito como as atividades de "suporte" administrativo.

O SERPRO é empresa pública vinculada ao Ministério da Fazenda, criada pela Lei nº 4.516/1964, revogada pela Lei nº 5.615/1970. Na Ação Cível Originária (ACO) nº 2.658/DF, o Supremo Tribunal Federal (STF) diferenciou o SERPRO de "uma empresa pública exploradora de atividade econômica":

> Apesar de o serviço de comunicação e de processamento de dados não ser prestado pelo Estado de forma exclusiva, da legislação apresentada e dos documentos acostados aos autos, conclui-se que o SERPRO desenvolve atividades essenciais ao funcionamento do Estado brasileiro desde a sua criação, na década de 60. Verifica-se, ainda, que os serviços desenvolvidos pelo autor envolvem também segurança da informação em prol do bem-estar coletivo. Além disso, as atividades desenvolvidas estão fora do ambiente concorrencial, o que a diferencia de uma empresa pública exploradora de atividade econômica.

Em respeito à jurisprudência do STF, fica demonstrado o enquadramento do SEPRO enquanto órgão ou entidade integrante da Administração capaz de gozar do benefício de contratação direta por pessoa jurídica de direito público interno.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: AF90C2F900734CEB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL
Advocacia
Núcleo de Processos de Contratações

c. Da criação para o fim específico

A Lei também exige que a entidade contratada tenha sido criada para atuar em face da Administração Pública. Ainda com base no entendimento exarado pelo STF na ACO nº 2.658/DF, ao se concluir que "*o SERPRO desenvolve atividades essenciais ao funcionamento do Estado brasileiro desde a sua criação, na década de 60*" é possível compreender pela possibilidade de contratação direta da entidade, com fundamento no art, 75, IX da Lei nº 14.133/2021.

d. Da compatibilidade do preço praticado com o mercado

Na troca de mensagens eletrônicas entre setores do Senado Federal anexada ao doc. nº nº 00100.186859/2025-35, foram apresentadas as razões que motivaram a revisão da modelagem de contratação inicialmente adotada. Dentre os motivos, foi destacada a vantagem financeira da contratação do SERPRO:

> Durante a elaboração do Termo de Referência (TR), verificou-se que a solução será prestada pelo SERPRO (empresa pública federal prestadora de serviços de TI), razão pela qual o TR passou a indicar contratação direta por dispensa de licitação, sem cotação, com fundamento no art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021. A motivação está registrada no TR, considerando a adequação técnica e a economicidade da solução.
>
> Destacam-se, entre os fundamentos:
> Vantagem financeira à pesquisa de preços de mercado, com economia estimada de ~20%, conforme quadro comparativo;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: AF90C2F900734CEB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL
Advocacia
Núcleo de Processos de Contratações

> Integração com a Câmara dos Deputados e facilidades de conectividade via Infovia, já utilizada por ambas as Casas, trazendo ganhos operacionais e de desempenho.
> Disponibilidade de nuvem governamental ("nuvem soberana") pelo SERPRO, reforçando segurança e conformidade.

O Ofício nº 24-2025-COLEP (doc. nº 00100.192176/2025-17) reiterou o argumento da vantagem econômica da contratação do SERPRO.

> Ao longo dos estudos técnicos preliminares, realizou-se pesquisa de preços, ouvindo o mercado fornecedor para fundamentar a escolha e objetivando a obtenção da alternativa mais vantajosa. Esse processo incluiu a avaliação detalhada do cenário de contratação por meio de licitação de forma que, se este se mostrasse mais vantajoso, a Administração poderia dar andamento nessa direção.
> 2.2. Cumpre ressaltar que em seu trabalho de consultoria acerca do tema (documento 00100.144772/2024), a Auditoria Interna, indicou haver, sob o especto técnico, a similaridade técnica de ambas serviços: licitação de broker de nuvem ou contratação direta do Serpro, por dispensa de licitação. Por isso, sugeriu que a escolha levasse em consideração ambos cenários em sua comparação de preços, de forma a assegurar a economicidade do cenário escolhido.
> 2.3. Nesse sentido, após a análise, identificamos que a contratação direta do Serpro, por meio de dispensa de licitação, fundamentada no inciso IX do art. 75 da Lei 14.133, apresentará vantagens técnicas e econômicas amplamente justificáveis, à luz dos requisitos previstos na Lei 14.133, especialmente no tocante à eficiência, economicidade e atendimento ao interesse público, pelas razões que se seguem:
> 2.3.1. Vantagem financeira na comparação com a pesquisa de preços: A solução ofertada pelo Serpro mostrou-se financeiramente vantajosa quando comparada aos valores praticados no mercado, conforme levantamento realizado em pesquisa de preços na forma de proposta

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: AF90C2F900734CEB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

> comercial apresentada na Proposta Comercial presente em 00100.186450/2025-19. Tal condição resulta em economia efetiva para a Administração Pública ao evitar custos superiores em alternativas privadas e garantir melhor aproveitamento dos recursos orçamentários. Ressalte-se, adicionalmente, que parte dos valores transferidos ao Serpro continuam disponíveis à administração pública, passando a destinação de manter e evoluir a estrutura dessa empresa pública.

Ao fim, na versão de ETP reformulada para contemplar a nova modelagem da contratação (doc. Nº 00100.214352/2025-89-1), foi suscitada a vantagem econômica da contratação do SERPRO:

> Modalidade da Contratação
> 2.1. Dentre o Levantamento de Soluções presentes na Seção 12 do ETP, identificou-se o risco de a métrica utilizada pelo Serpro gerar um crédito em dólar mais caro quando comparado aos valores observados no mercado, conforme havia alertado o Relatório da Auditoria do Senado (00200.003696/2024-55).
> 2.2. Por isso, com fulcro no art. 75, inciso IX da Lei 14.133/2021, para se obter os preços praticados pelo mercado e verificar a hipótese levantada no estudo preliminar, adotou-se a estratégia inicial de contratação via Pregão por meio do Termo de Referência presente em 00100.133657/2025-91.
> 2.3. Ao passo em que o processo seguia para contratação na modalidade pregão, recebeu-se a proposta de Serpro (00100.186450/2025-19) e a análise comparativa das propostas, do Serpro e do mercado (00100.133276/2025-10), revelou que a contratação direta com o Serpro, por dispensa de licitação, é mais vantajosa, tanto técnica quando financeiramente, na ordem de 21% de economia.
> 2.4. Quanto aos benefícios técnicos da contratação com o Serpro, destacam-se os serviços de Nuvem de Governo e o alinhamento de tecnologia com a Câmara dos Deputados, além de outros conforme

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: AF90C2F900734CEB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

registrado inicialmente no Ofício nº 24-2025- COLEP (00100.192176/2025-17)

Como se vê, foi justamente a constatação de que o SERPRO pratica preços compatíveis (ou melhor, inferiores) com o mercado que motivou a revisão da modelagem do processo de contratação, passando de um pregão eletrônico a uma contratação direta, com dispensa de licitação.

A respeito do requisito de compatibilidade do preço praticado, cumpre registrar que a pesquisa de preços necessária ao atesto do requisito foi ratificada pelo órgão competente, com validade de 180 (cento e oitenta) dias, até 14 de abril de 2026, nos termos do Ofício nº 0563/2025-COCVAP/SADCON (doc. nº 00100.192763/2025-14), bastante a este órgão jurídico o reconhecimento do enfrentamento do ponto pelo setor responsável.

II.II Da fase preparatória da licitação

a. Documento de Formalização de Demanda, Estudo Técnico Preliminar, Mapa de Riscos e Termo de Referência

No doc. nº 00100.025973/2025-90, Documento de Formalização da Demanda (DFD) n° 0426/2024. No documento, foi registrado pela Secretaria de Tecnologia da Informação – PRODASEN, o órgão demandante, a necessidade de se contratar serviços técnicos:

> [...] para atender à crescente demanda por infraestrutura de nuvem. Esssa contratação deve viabilizar projetos que envolvem tecnologias de Inteligência Artificial, Engenharia e Ciência de Dados, e outros produtos de software tradicionais, além da própria infraestrutura de tecnologia em

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: AF90C2F900734CEB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

nuvem, por meio de um catálogo aberto de serviços de com putação em nuvem.

O objeto da contratação deve conter APIs de IA da OpenAI, devido aos pilotos já em andamento na Casa, garantir flexibilidade, escalabilidade e segurança robusta, incluindo a implementação de controles de acesso, criptografia de dados em trânsito e em repouso, e conformidade com normas internacionais de segurança da informação, como a família ISO/I EC 27000, para atender às crescentes demandas tecnológicas do Senado Federal e do Congresso Nacional, a exemplo das demandas já levantadas pelo GT definido pela Portaria DGER n° 767/2024, além de outras futuras

Exposta a motivação da demanda, definidos os resultados esperados e iniciada a especificação do objeto, sob a ótica jurídico-formal, verifica-se adequação do documento às disposições legais e regimentais, nos termos do art. 8º do ADG 14/2022, que exige, ao menos, a descrição da necessidade, a indicação dos objetos e a data desejada de recebimento, bem como a aprovação do titular do órgão demandante, observada a tramitação pela Central de Serviços ou pelo SENiC. Nessa linha, o ponto não reclama por comentários adicionais.

No doc. nº 00100.214352/2025-89, consta a versão do ETP nº 21/2025 elaborado após a revisão da modelagem inicial do processo de contratação, acompanhado do doc. nº 00100.214352/2025-89-1, Anexo VII – Posicionamento Conclusivo.

No documento, constam as informações básicas do processo; a descrição da necessidade da contratação; a indicação da área requisitante, os requisitos ou necessidades da contratação; a estimativa das quantidades contratadas; o levantamento das soluções disponíveis no mercado, a citar a aquisição de equipamentos servidores com GPU, a contratação de serviços de computação em nuvem, a contratação de soluções de inovações ou serviço de pesquisa e desenvolvimento, a contratação de broker multicloud de serviços em nuvem de mercado e a contratação do SERPRO Multicloud, tendo sido esta opção eleita como a que comporta maior vantajosidade técnica e econômica.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: AF90C2F900734CEB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL
Advocacia
Núcleo de Processos de Contratações

Adiante, consta a estimativa de custo total da contratação, no valor de R$ 30.489.821,10 (trinta milhões quatrocentos e oitenta e nove mil oitocentos e vinte e um reais e dez centavos); a justificativa para o não parcelamento da contratação; a indicação do alinhamento entre contratação e planejamento, a citar pela previsão da demanda no Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2023-2024 ("Contratação de Serviços de IA em nuvem"); a indicação dos benefícios a serem alcançados; as providências a serem adotadas pela Administração Contratante e a descrição dos possíveis impactos ambientais.

Por fim, no Anexo VII (doc. nº 00100.214352/2025-89-1) consta o posicionamento conclusivo sobre a adequação da contratação para o atendimento da necessidade a que se destina. Além de outros indicadores, o ETP encaminha todos os requisitos essenciais elencados no art. 5º do Anexo II do ADG nº 014/2022.

Ausente expertise técnica deste órgão jurídico para análise de mérito das especificações, é suficiente reconhecer a disciplina dos elementos determinados pela norma interna.

No doc. nº 00100.192324/2025-01 foi anexado o Mapa de Riscos da contratação. Cumpre registrar a importância de um adequado mapeamento e gerenciamento de riscos para eficiência das contratações públicas, especialmente em se tratando dos complexos contratos de Tecnologia da Informação. No entanto, ausente expertise deste órgão jurídico para examinar os riscos associados à fase de contratação e o gerenciamento ou tratamento dos eventos, basta reconhecer que o documento disciplina os requisitos mínimos estampados no art. 15 do ADG nº 014/2022 e, por isso, não suscita maiores comentários de ordem jurídica.

Por fim, a última versão do TR consta do doc. nº 00100.213291/2025-32.

No item 1.1, o TR define o objeto da contratação: os serviços de computação em nuvem, prestados pelo Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, medidas em Cloud Services Brokerage (CSB), bem como a

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: AF90C2F900734CEB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

prestação de serviços técnicos especializados acessórios aos serviços de computação em nuvem, medidos em horas de Cloud Professional Services (CSP). Sendo a especificação do objeto tarefa técnica, o ponto não suscita maiores comentários.

No item 2.1.1, o TR enuncia a forma de contratação, dispensada a licitação, celebrada de forma direta com a contratada, com fundamento no art. 75, IX, da Lei nº 14.133/2021, como já examinado nesta manifestação.

Em se tratando de contratação cuja demanda é previamente conhecida, não se entendeu pela necessidade de se adotar o Sistema de Registro de Preços, opção que é aderente ao que disciplina o 3º do Decreto nº 11.462/2023.

Em se tratando de contratação direta, não há que se falar em critério de julgamento da licitação, nem em critério de adjudicação do objeto, tampouco na indicação da possibilidade de participação, ou não, de consórcio de empresas no certame, no tratamento diferenciado para micro ou empresas de pequeno porte, ou em direito de preferência.

No item 2.7 o TR vedou a subcontratação parcial do objeto, opção que vai ao encontro do entendimento do TCU acerca da (im)possibilidade de subcontratação da execução do objeto nos casos de dispensa de licitação em que a identidade do contratado é a razão que fundamenta sua escolha para a celebração do contrato (Acórdão 662/2008-Plenário).

No item 3, o TR disciplina as condições de habilitação do contratado, certo que a contratação direta não dispensa a demonstração das condições de habilitação. A respeito, nas lições de Marçal Justen Filho[2], a Lei enuncia um elenco máximo, e não mínimo, de condições de habilitação, cabendo ao administrador

[2] "O elenco dos arts. 63 a 70 deve ser reputado como máximo e não como mínimo. Ou seja, não há imposição legislativa a que a Administração, em cada licitação, exija comprovação integral quanto a cada um dos itens contemplados nos referidos dispositivos. O edital não poderá exigir mais do que ali previsto, mas poderá demandar menos. Essa interpretação foi adotada pelo próprio STJ, ainda que examinando a questão específica da qualificação econômica. Determinou-se que "não existe obrigação legal a exigir que os concorrentes esgotem todos os incisos do art. 31 da Lei 8.666/1993" (REsp 402.711/SP, rel. Min. José Delgado, j. em 11.06.2002). Os fundamentos que conduziram à interpretação preconizada para o art. 62 são extensíveis aos demais dispositivos disciplinadores dos requisitos de habilitação". In: Justen Filho, Marçal. Comentários à lei de licitações e contratações administrativas (Portuguese Edition) (p. 775). (Function). Kindle Edition.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: AF90C2F900734CEB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

a tarefa de especificar os requisitos necessários e suficientes à seleção do licitante/contratado para execução do objeto. A respeito, foi exigida comprovação da qualificação econômico-financeira, requisito cujo cumprimento foi atestado no Ofício nº 0614/2025-COCVAP/SADCON (doc. nº 00100.216510/2025-35), acompanhado dos cálculos de análise (doc. nº 00100.216510/2025-35-1).

Por outro lado, a contratada foi dispensada da comprovação de habilitação técnica e da apresentação de amostras. Considerando o entendimento de que os requisitos legais de habilitação compõem um elenco máximo, e não mínimo, de exigências, é possível compreender que a capacidade técnica do SERPRO é notória, tendo sido a empresa criada especificamente para prestar serviços de Tecnologia da Informação à Administração Pública.

A exigência de habilitação jurídica, social, fiscal e trabalhista não consta do TR, o que se compreende porque, ordinariamente, os requisitos são exigidos no edital de licitação. No entanto, acerca da habilitação jurídica, é possível encontrar no processo a inscrição da futura contratada no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (doc. nº 00100.225521/2025-14-2) e, de modo complementar, a Ata da 1ª Assembleia Geral Extraordinária de 2025 do SERPRO, realizada em 21 de março de 2025, às 10h30 (doc. nº 00100.225521/2025-14-1).

No que toca à habilitação social e trabalhista, encaminhada a Declaração de Cumprimento ao Inciso XXXIII do Art. 7º da Constituição Federal de 1988 e a Declaração de Cumprimento ao Inciso IV do Art. 63 da Lei nº 14133/2021 pelo Senado Federal, o SERPRO informou não preencher documentos externos. Após, encaminhou Declaração de Integridade e Conformidade, que se presta a comprovar o que fora solicitado.

Nos termos do item 4.1 do TR, o ajuste será formalizado por meio de termo de contrato, opção que vai ao encontro do que disciplina o art. 95 da Lei nº

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: AF90C2F900734CEB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

14.133/2021[3]. É de se ressaltar que a minuta de contrato adotada não será a padronizada pelo Senado Federal, senão o termo encaminhado pela própria empresa, conforme o Anexo 2 do doc. nº 00100.186450/2025-19.

Ao que se compreende, as minutas de contrato elaboradas por empresas prestadoras de serviço, cuja natureza se assemelha aos contratos de adesão, podem ser adotadas pela Administração quando usuárias desses serviços, ainda que tais minutas não estejam em estrita conformidade com as minutas-padrão aprovadas pelo Senado Federal, como é o caso. No entanto, a eventual aplicação de cláusula abusiva poderá ser judicialmente contestada, posteriormente.

A seguir, o item 4.2 enuncia a vigência de 24 (vinte e quatro) meses consecutivos, a partir da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado sucessivamente, até o máximo de 120 (cento e vinte) meses, em compasso com os art. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

Adiante, o documento disciplina o modelo de gestão do contrato, o prazo para início da execução do objeto, as obrigações da contratada, o regime de execução, as condições de recebimento do objeto, a previsão do Índice de Medição de Resultado, a forma de pagamento, as condições de reajuste, a previsão no plano de contratações, os responsáveis, pelo documento, o valor total e os valores unitários estimados da contratação, a quantidade mensal e total estimada, além do código no Catálogo de Serviços (CATSER).

O item 10 do TR trata da previsão de penalidades fazendo referência ao item 20 do Anexo 2 da minuta de contrato de adesão, encaminhada pelo SERPRO. O termo encaminhado não prevê com detalhes o procedimento para imposição

[3] Art. 95. O instrumento de contrato é obrigatório, salvo nas seguintes hipóteses, em que a Administração poderá substituí-lo por outro instrumento hábil, como carta-contrato, nota de empenho de despesa, autorização de compra ou ordem de execução de serviço:

I - dispensa de licitação em razão de valor;

II - compras com entrega imediata e integral dos bens adquiridos e dos quais não resultem obrigações futuras, inclusive quanto a assistência técnica, independentemente de seu valor.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: AF90C2F900734CEB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

de penalidades, nem especifica a relação de cada infração ao tipo sancionatório aplicável como a minuta padronizada de contrato do Senado Federal faz. Em se tratando de termo de adesão, a Administração pode se submeter às cláusulas encaminhadas, sem prejuízo de que eventuais conflitos decorrentes do negócio sejam arbitrados pela Administração Contratante, enquanto Gestora e Fiscal do contrato, e, em último caso, pela esfera judicial.

O item 14 do TR dispensou a exigência de garantia contratual por considerar que a "possibilidade de ocorrência de prejuízos financeiros inerentes à execução do contrato seja pouco significativa". Nos termos do art. 96 da Lei nº 14.133/2021, a previsão de garantias fica "a critério da autoridade competente, em cada caso", que pode exigir o instrumento de cautela, ou não.

Assim, a ausência de previsão de garantia, por si só, não é óbice ao prosseguimento do processo, mas a justificativa apresentada deve ser atestada pelos setores competentes. Ainda que o exame do motivo apresentado para a dispensa do instrumento não seja tarefa de ordem jurídica, não parece ser pouco significativa a possibilidade de ocorrência de prejuízos financeiros decorrentes da execução do contrato. O que parece é que, por se tratar de empresa pública, a apresentação de garantia enfrenta maiores entraves burocráticos e orçamentários. A justificativa deve ser reanalisada pelos setores competentes para que o processo administrativo contemple exatamente a razão da dispensa de garantia.

Por fim, **no documento não foram expressamente endereçados nem as especificações técnicas do serviço, nem os critérios e práticas de sustentabilidade a serem adotados. É necessário que os setores técnicos atestem que nos documentos da contratação (ETP ou TR) os elementos estão suficientemente detalhados.** No mais, os dispositivos do TR endereçam todos os requisitos mínimos indicados pelo art. 5º do Anexo III do ADG nº 014/2022.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: AF90C2F900734CEB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.



SENADO FEDERAL
Advocacia
Núcleo de Processos de Contratações

b. Pesquisa de preços, justificativa de preço e estimativa da despesa

Conforme o relatório, ao longo da instrução dos autos foram acostadas algumas versões de pesquisa de preço, especialmente considerando a modelagem inicialmente concebida para a contratação, precedida de pregão eletrônico. Após a revisão do procedimento para a contratação direta do SERPRO, foi anexado ao doc. nº 00100.186450/2025-19 proposta comercial do SERPRO, para o serviço MULTICLOUD, no valor total de R$ 37.105.927,39 (trinta e sete milhões cento e cinco mil novecentos e vinte e sete reais e trinta e nove centavos) e no doc. nº 00100.188673/2025-11 foram prestados esclarecimentos adicionais acerca dos preços, serviços e contratação do serviço SERPRO Multicloud.

Após, a Administração formulou a nova pesquisa de preços (doc. nº 00100.192117/2025-49) contendo: fonte de pesquisa de preços; mapa de cotações – valores unitários; total mensal por item; total anual por item; total 24 meses por item; planilha de estimativa de despesas e proposta comercial do SERPRO.

Em anexo, no doc. nº 00100.192117/2025-49-1, consta a proposta comercial do SERPRO; no doc. nº 00100.192117/2025-49-2, Ato que Autoriza a Contratação Direta nº 308/2024, que autorizou a contratação do SERPRO pelo TJDFT, por dispensa de licitação, com fundamento no art. 75, IX, da Lei nº 14.133/2021; no doc. nº 00100.192117/2025-49-3, Contrato nº 016/2025 celebrado entre o Conselho Federal de Medicina e o SERPRO e Ato que Autoriza a Contratação Direta nº 32/2025, com fundamento no art. 75, IX, da Lei nº 14.133/2021; no doc. nº 00100.192117/2025-49-4, Ato que Autoriza a Contratação Direta nº 216/2025, que autorizou a contratação do SERPRO pelo IBGE, por dispensa de licitação, com fundamento no art. 75, IX, da Lei nº 14.133/2021; no doc. nº 00100.192117/2025-49-5, Contrato nº 127/2025, celebrado entre o TSE e o SERPRO, com fundamento no art. 75, IX, da Lei nº 14.133/2021; no doc. nº 00100.192117/2025-49-6, Contrato nº 25/2025, celebrado entre o TJAL e o SERPRO, com fundamento no art. 75, IX, da Lei nº



ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: AF90C2F900734CEB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL
Advocacia
Núcleo de Processos de Contratações

14.133/2021; no doc. nº 00100.192117/2025-49-7, Contrato nº 009/2025, celebrado entre o Serviço Social Autônomo de Paranacidade e o SERPRO, com fundamento no art. 75, IX, da Lei nº 14.133/2021; no doc. nº 00100.192117/2025-49-8, Contrato nº 2261/2025, celebrado entre o Governo do Paraná e o SERPRO, com fundamento no art. 75, IX, da Lei nº 14.133/2021; nos docs. nº 00100.192117/2025-49-9 e nº 00100.192117/2025-49-10, Contrato nº 232397/2025, celebrado entre o TJRR e o SERPRO, com fundamento no art. 75, IX, da Lei nº 14.133/2021; no doc. nº 00100.192117/2025-49-11, Contrato nº 048/2024, celebrado entre o Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado de Santa Catarina e o SERPRO, com fundamento no art. 75, IX, da Lei nº 14.133/2021.

Por meio do Ofício n.º 82/2025 – PRDSTI/SACTI (doc. nº 00100.192133/2025-31) foi solicitada manifestação do setor competente acerca das estimativas de preços coletadas na pesquisa de preços novamente formulada.

Na troca de mensagens eletrônicas entre Senado Federal e SERPRO, anexada ao doc. nº 00100.192133/2025-31-1, foi informado não se ter localizado contratos similares com 5gbps para o Cloud Connect, e sim o de 1gbps da Secretaria do Tesouro Nacional, dado que foi encaminhado para inclusão no relatório de pesquisa de preços.

Nos termos Ofício nº 24-2025-COLEP (doc. nº 00100.192176/2025-17) foi relatada a nova modelagem da contratação, passando do pregão para a contratação direta do SERPRO, com fundamento no art. 75, IX, da Lei nº 14.133/2021. Após, o órgão manifestou-se favoravelmente em relação à pesquisa de preços, aprovando a utilização de menos de 3 (três) amostras na pesquisa de preços realizada para o item 3 da contratação, considerando a declaração do fornecedor de não haver contratações com a mesma quantidade na especificação dada para o item.

Ao fim, por meio do Ofício nº 0563/2025-COCVAP/SADCON (doc. nº 00100.192763/2025-14), a nova pesquisa de preços foi ratificada pelo órgão competente, com validade de 180 (cento e oitenta) dias, até 14 de abril 2026.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: AF90C2F900734CEB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL
Advocacia
Núcleo de Processos de Contratações

A pesquisa de preços foi documentada no NUP 00100.192117/2025-49 e anexos. A proposta e o modelo de contrato de adesão do Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO) estão registrados sob o NUP 00100.192117/2025-49-1. Informamos que, quando retirada a proposta do SERPRO da planilha de estimativa, o valor total mensal obtido é R$1.459.927.17 e o total anual é R$17.519.126,02, conforme planilha elaborada por essa COCVAP, disposta no ANEXO 001.

Quanto à não obtenção do mínimo de uma fonte pública para o item 3, o órgão técnico informou no documento de NUP 00100.192133/2025-31 que:

Atendendo ao disposto no ADG 14/2022, anexo VI, art. 7º, informamos que não foi possível compor a cesta aceitável de preços contendo, no mínimo, 3 (três) amostras de preços e com, no mínimo, uma fonte pública para o item 3 conforme prevê o citado Ato em razão dos seguintes motivos: a) a quantidade contratada pelo Senado Federal ser maior que as quantidades contratadas pelos outros órgãos. O Senado está contratando 2 unidades de 5000Mbps e os demais órgãos contrataram 1000Mbps (TJDFT – 60 unidades e IBGE – 4 unidades); b) o serviço desejado ser pouco demandado por outros órgãos da Administração Pública conforme demonstrado.

Adicionalmente, observa-se que o SERPRO possui tabelas de preços para os produtos comercializados, conforme consta no Anexo I de sua proposta comercial. Os mesmos valores são apresentados em todos os contratos listados no item 4 deste relatório, com exceção do contrato CT 9/2025 – PARANACIDADE, um dos mais recentes entre os levantados, cujo valor contratado é aproximadamente 6% superior ao apresentado nas demais avenças. Foi consultado o SERPRO sobre a existência de contratação com 5000Mbps que informou, via e-mail (NUP 00100.192133/2025-31-1 (ANEXO: 001)), não haver localizado contratação com a quantidade especificada.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: AF90C2F900734CEB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL
Advocacia
Núcleo de Processos de Contratações

A justificativa apresentada acima foi referendada pelo titular da Secretaria do órgão no NUP 00100.192176/2025-17, conforme determina o parágrafo único do art. 7º do Capítulo II - Anexo VI do ADG n. 14/2022.

Considerando que este órgão jurídico não ostenta expertise ou atribuição para exame da pesquisa de preços, basta reconhecer ter sido ratificada a última pesquisa de preços pelo órgão competente, até 14 de abril 2026. Assim, fica demonstrada a elaboração de pesquisa de preços, a estimativa da despesa e justificado o preço da contratação.

c. ***Razão de escolha do fornecedor, proposta comercial e requisitos de habilitação***

A razão de escolha do fornecedor se confunde com o próprio exame da hipótese de contratação direta prevista no art. 75, IX, da Lei nº 14.133/2021, por se referir especificamente à possibilidade de contratação, sem prévia licitação, de entidade integrante da Administração Pública, criada especificamente para esse fim específico, como é o caso do SERPRO.

Conforme relatado, após a revisão do procedimento para a contratação direta do SERPRO, foi anexada no doc. nº 00100.186450/2025-19 a proposta comercial do SERPRO, para o serviço MULTICLOUD, no valor total de R$ 37.105.927,39 (trinta e sete milhões cento e cinco mil novecentos e vinte e sete reais e trinta e nove centavos).

d. *Disponibilidade orçamentária*

Não foi localizada nos autos certificação de disponibilidade orçamentária, expediente que deve ser providenciado para regularidade do procedimento e possibilidade de contratação.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: AF90C2F900734CEB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL
Advocacia
Núcleo de Processos de Contratações

e. Parecer jurídico e autorização da autoridade competente

A exigência de parecer jurídico será atendida a partir desta manifestação, carecendo o procedimento de autorização da autoridade competente, sem a qual não poderá prosseguir.

III – Da Minuta de Contrato

A minuta de contrato elaborada pela empresa prestadora de serviço (Anexo 2 do doc. nº 00100.186450/2025-19) cuja natureza é de contrato de adesão pode ser adotada pelo Senado Federal, quando usuário do serviço, ainda que o termo não esteja em estrita conformidade com a minuta-padrão aprovada pela Casa, sem prejuízo de que eventuais conflitos decorrentes do negócio sejam arbitrados pela Administração Contratante, enquanto Gestora e Fiscal do contrato, e, em último caso, pela esfera judicial.

III. Conclusão

Ante ao exposto, fica aprovado o prosseguimento dos autos, **desde que as recomendações destacadas no bojo desta manifestação, sublinhadas e/ou em negrito, sejam observadas**. Além disso, frisa-se a necessidade de que as etapas procedimentais posteriores à manifestação desta Advocacia, como a designação do pregoeiro e publicidade do ato, sejam superadas.

Brasília, em 11 de dezembro de 2025.

Isabelle Menezes Vieira da Silva
Advogada do Senado

Documento assinado eletronicamente

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: AF90C2F900734CEB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL
Advocacia
Núcleo de Processos de Contratações

Ref. PARECER Nº 925/2025 – NPCONT /ADVOSF

Processo Senado nº 00200.002998/2025-97

De acordo. Ao Advogado-Geral Adjunto de Contratações.

Brasília, em 15 de dezembro de 2025.

Felipe de Paula Lyra | OAB DF 76533
Advogado do Senado Federal
Coordenador do NPCONT

Documento assinado eletronicamente

De acordo. Junte-se ao processo em epígrafe e encaminhe-se à Coordenação de Contratações Diretas – COCDIR da Secretaria de Administração de Contratações – SADCON para conhecimento e adoção das providências pertinentes.

Brasília, em 22 de dezembro de 2025.

Daniel Victor de Araújo Simões| OAB DF 31.499
Advogado do Senado Federal
Advogado-Geral Adjunto de Contratações

Documento assinado eletronicamente

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: AF90C2F900734CEB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

SUMÁRIO

1. Objeto da contratação 2
2. Forma de contratação 7
3. Requisitos do fornecedor 11
4. Formalização, prazo de vigência do contrato e possibilidade de prorrogação 12
5. Modelo de gestão 13
6. Prazo para início da execução ou entrega do objeto 14
7. Obrigações da Contratada 14
8. Regime de execução 14
9. Condições de recebimento do objeto 14
10. Previsão de penalidade por descumprimento contratual 14
11. Previsão de adoção de Instrumento de Medição de Resultado – IMR 14
12. Forma de pagamento 14
13. Condições de reajuste 15
14. Garantia contratual 15
15. Plano de contratações 15
16. Responsável pela elaboração do TR 15
ANEXO I – Modelo do Termo de Adesão e Proposta Comercial 17
1. Especificações técnicas do objeto 17
2. Critérios e práticas de sustentabilidade 17
ANEXO II 18
3. Valor estimado da contratação 18

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 71A9DB8500765305.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

TERMO DE REFERÊNCIA 0251/2025 - (PRDSTI)

1. Objeto da contratação

1.1. Definição do objeto

1.1.1. O objeto do presente Termo de Referência é a contratação de prestação de serviços de computação em nuvem, prestados pelo Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, medidas em Cloud Services Brokerage (CSB), bem como a prestação de serviços técnicos especializados acessórios aos serviços de computação em nuvem, medidos em horas de Cloud Professional Services (CSP), pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, prorrogáveis por igual período até o limite de 120 meses, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.2. Justificativa para a contratação

1.2.1. Descrição da situação atual

1.2.1.1. Nos últimos anos o mercado de serviços de Inteligência Artificial (IA) passou por uma transformação profunda, especialmente com a ascensão das tecnologias de IA generativa, como os grandes modelos de linguagem, que têm sido capazes de realizar tarefas cada vez mais complexas e criativas. Esse avanço acelerou a adoção de soluções baseadas em IA em diversos setores, incluindo a administração pública, onde tais tecnologias vêm sendo utilizadas para otimizar processos, melhorar a tomada de decisões e ampliar a eficiência dos serviços prestados à população. A IA generativa, em particular, tem revolucionado áreas como automação de processos, atendimento ao cidadão, análise preditiva e até mesmo o apoio a decisões estratégicas. Com o aumento da demanda por serviços mais inteligentes e personalizados, tornou-se imprescindível que as instituições públicas acompanhem essa evolução tecnológica. Assim, faz-se necessário contratar serviços computacionais (infraestrutura, plataformas e softwares) que atendam às demandas de IA, Engenharia e Ciência de Dados, os quais são providos pelo mercado na forma de serviços de computação em nuvem. Ademais, outras necessidades relacionadas à infraestrutura de tecnologia da informação, como serviços em computação em nuvem geral, também devem ser atendidas por meio dessa contratação.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 71A9DB8500765305.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.2.1.2. Esta contratação tem como objetivo equipar a Casa com infraestrutura tecnológica em nuvem necessária para atender à crescente demanda por otimização da infraestrutura. Ela deve viabilizar a execução de projetos e experimentos que envolvem tecnologias de Inteligência Artificial, Engenharia e Ciência de Dados, e outros produtos de software tradicionais, além da própria infraestrutura de tecnologia em nuvem, por meio de um catálogo aberto de serviços de computação em nuvem, largamente utilizada no mercado e em outros órgãos públicos, mas ainda pouco explorada no âmbito do Senado Federal. A contratação deve garantir flexibilidade, escalabilidade e segurança robusta, incluindo a implementação de controles de acesso, criptografia de dados em trânsito e em repouso, e conformidade com normas internacionais de segurança da informação, como a família ISO/IEC 27000, para atender às crescentes demandas tecnológicas do Senado Federal e do Congresso Nacional.

1.2.1.3. Diferentemente da aquisição de ativos físicos, a computação em nuvem baseia-se em modelos flexíveis de contratação e pagamento conforme o uso (*pay-as-you-go*). Essa característica intrínseca possibilita que a instituição, à medida que adquire maturidade e experiência no gerenciamento de serviços em nuvem, possa expandir seu portfólio para incluir outros provedores e assim, usar múltiplas nuvens para reduzir riscos de segurança da informação, implementar uma política específica de serviços de tecnologia baseados em infraestrutura em múltiplas nuvens.

1.2.1.4. Diante desses fatores, a contratação de serviços em múltiplas nuvens vem ao encontro das necessidades e estratégias atuais do Senado Federal, que podem otimizar recursos, treinamentos, promover a eficiência operacional e fortalecer a segurança da informação ao introduzir riscos operacionais de forma mais limitada possível.

1.2.1.5. A contratação representa o início de uma estratégia ampla de TI em nuvem para o Senado Federal. Ela visa, especialmente, equipar o órgão com instrumentos de tecnologia em nuvem suficientes para executar projetos de tecnologia que envolvam soluções baseadas em Inteligência Artificial, Engenharia e Ciência de Dados, realizar provas de conceito, pesquisas de tecnologias e de soluções de infraestrutura. A infraestrutura em nuvem será utilizada tanto em ambiente de desenvolvimento como ambiente produtivo de alguns sistemas. Os serviços em nuvem poderão também viabilizar a expansão da infraestrutura atual do Senado Federal com o objetivo de avaliar como novas demandas tecnológicas que vão além da IA, engenharia ou ciência de dados podem ser atendidas por meio de serviços em nuvem, bem como o aumento de sua robustez aproveitando-se das características de resiliência e elasticidade de serviços de computação em nuvem.

1.2.2. Justificativa para a quantidade a ser contratada

1.2.2.1. O grau de incertezas é alto no que se refere a projetos de tecnologias novas e ainda em íngreme evolução, como os que envolvem Inteligência Artificial, pois estes demandam não apenas serviços prontos, mas também pesquisa, experimentos com massas de dados heterogêneas, provas de conceito, prototipação, além de infraestrutura de computação em nuvem tradicional integrada ao parque tecnológico atual. Além disso, a constante evolução e os novos lançamentos de modelos cada vez mais poderosos tornam ainda mais desafiador um dimensionamento de custos mesmo que minimamente preciso.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 71A9DB8500765305.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

1.2.2.2. Tendo isso em mente, conforme detalhado no Estudo Técnico Preliminar (ETP), selecionou-se para estimativa dos quantitativos desta contratação alguns projetos de referência que funcionam como parâmetros iniciais de custos. Esses parâmetros são então usados para definir uma estimativa de gastos no período do contrato. Aplicou-se então um multiplicador dos custos estimados. Esse multiplicador deve abarcar tanto o risco das incertezas inerentes aos projetos de IA, como eventuais reestruturações internas que aumentem o tamanho e a capacidade das equipes dos projetos de IA, Engenharia e Ciência de Dados, e de infraestrutura a ser dedicada à manutenção da infraestrutura. De fato, a indicação dos projetos usados na estimativa não significa que necessariamente estes, ou apenas estes, projetos serão realizados. A lista de projetos a ser realizada será ainda definida oportunamente dentro da política de definição de projetos da Casa.

1.2.2.3. Além desses critérios, de forma a permitir a migração de serviços existentes nos datacenters do Senado para a nuvem, foi feita uma estimativa da capacidade de processamento efetivamente em uso na atual infraestrutura hiperconvergente, HCI, nos datacenters físicos do Prodasen. Do volume obtido, foi estimado que, em um primeiro movimento para a nuvem, cerca de 20% dessa capacidade poderia se somar às estimativas dos projetos de referência a serem executados em nuvem. Dessa forma, ao final da execução de todos os projetos, cerca de 40% do volume total de processamento do Prodasen poderá ser executado em nuvem.

1.2.2.4. O quantitativo previsto no termo de referência para a contratação do objeto em tela é aquele que, a partir de análise empreendida por este Órgão Técnico, reflete a necessidade da administração, considerando que o pagamento se dará apenas por consumo, e não haverá um compromisso mínimo de gasto.

1.2.2.5. A versão anterior do Termo de Referência (00100.133657/2025-91) trazia dois itens diferentes sobre os Serviços de computação em nuvem: Item 1 - *Serviços de computação em nuvem*, no total mensal de 148.500 USIN, e o Item 2 - *Serviços de computação em nuvem – marketplace*, no total mensal de 14.850 de USIN.

1.2.2.5.1. Conforme consta no Anexo II deste TR, os dois itens foram agrupados no Item 1, *SERPRO Multicloud - Cloud Services Brokerage (CSB)*, com a unidade de medida alterada de USIN para CSB. O cálculo da correlação entre USIN e CSB está detalhado pelo próprio Serpro no documento 00100.188673/2025-11.

1.2.2.5.2. A alteração é justificada porque o Serpro não separa o CSB utilizado para serviços de *marketplace* dos serviços próprios do Provedor, embora seja possível identificar esse consumo na fatura mensal do Serpro.

1.2.2.6. Para os serviços técnicos especializados, estimou-se a quantidade de horas máximas esperadas para serem executadas no período do contrato baseado na expectativa de uso dos serviços de infraestrutura em nuvem a serem utilizados, sem garantia de execução mínima.

1.2.2.6.1. A versão anterior do Termo de Referência trazia dois itens diferentes sobre serviços especializados: Item 3 - *Horas de Serviços Técnicos Especializados do Broker*, no total mensal de 125 horas, e o Item 4 - *Horas de Serviços Técnicos Especializados do Provedor*, no total mensal de 83 horas.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 71A9DB8500765305.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.2.2.6.2. Conforme consta no Anexo II deste TR, os dois itens foram agrupados no Item 2, *SERPRO Multicloud – Cloud Professional Services (CSP)*, mantendo a unidade de medida, com a quantidade mensal de 208 horas, representando o total dos dois itens anteriores.

1.2.2.6.3. A alteração é justificada pelo fato de não haver mais necessidade de distinguir entre os dois tipos de serviços profissionais, uma vez que o produto do Serpro contempla ambos.

1.2.2.7. A respeito de contratações correlatas, o Estudo Técnico Preliminar menciona que "a depender da estratégia de nuvem a ser adotada, pode ser ainda necessária outra contratação para melhorar e aprimorar o uso da computação em nuvem" (conforme 00100.084401/2025-42, seção 23, com detalhes na seção 6), e listou dentre essas os serviços de interconexão de redes, que visam estabelecer enlaces físicos/lógicos partindo do datacenter da contratante até os provedores de computação em nuvem.

1.2.2.7.1. O Senado já possui contrato com o Serpro de elance Infovia de 10.000 Mbps (Contrato CT 75/2024), utilizado para acesso do Senado Federal aos serviços oferecidos pelo Serpro. Apesar disso, para uma comunicação otimizada entre o Senado e os provedores de infraestrutura em nuvem, o Serpro possui um serviço complementar chamado Serpro Cloud Connect que provê uma conexão lógica dedicada entre o cliente e os provedores de computação em nuvem.

1.2.2.7.2. Considerando a estratégia de nuvem contratada diretamente com o Serpro como empresa pública, é oportuno incluir a contratação do produto Serpro Cloud Connect como serviço opcional.

1.2.2.7.3. Dessa forma inicialmente serão utilizados apenas links de Internet do Senado para interconexão com os provedores, mas com o aumento eventual da demanda, a comunicação entre o Senado e o Serpro poderá se dar pelo enlace combinado da Infovia na modalidade Cloud Connect.

1.2.2.7.4. Considerando o consumo histórico medido de 5.000Mpbs na infraestrutura de hiperconvergência do Senado Federal, onde é concentrada a maior parte da capacidade computacional, dois datacenters e a expectativa de se utilizar ao menos dois provedores distintos analisada no ETP e consolidada no Termo de Referência anterior (00100.133657/2025-91), entende-se salutar a inclusão de ao menos 2 unidades do produto Serpro Cloud Connect na velocidade de 5.000 Mbps.

1.2.2.7.5. Por isso consta no Anexo II deste TR o Item 3 - *Multicloud - Cloud Connect – 5000Mbp*, na quantidade de 10.000 Mbps, equivalente a duas unidades do produto.

1.2.3. Resultados esperados com a contratação

1.2.3.1. A adoção de uma plataforma de nuvem pública oferece uma série de benefícios estratégicos e operacionais para o Senado Federal, especialmente no âmbito de projetos de IA, machine learning (ML) e engenharia e ciência de dados. A seguir, são apresentados os principais benefícios e os resultados pretendidos em termos de economicidade e otimização dos recursos disponíveis:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 71A9DB8500765305.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

a) Economicidade: Ao contrário da solução *on-premises*, na qual se paga antecipadamente pelo custo total, mesmo que não haja carga suficiente para consumir integralmente a capacidade potencial de processamento, na solução em nuvem se paga exclusivamente pelo serviço efetivamente consumido;
b) Aumento da Eficiência Operacional: A automação de processos e a disponibilidade de ferramentas avançadas permitem que a equipe técnica seja mais produtiva, dedicando mais tempo a atividades estratégicas e menos a tarefas operacionais.
c) Melhoria na Qualidade dos Projetos: Com acesso a recursos de IA e ML de alta performance, os projetos tendem a apresentar resultados mais precisos e eficazes, contribuindo para melhores serviços prestados pelo Senado com ampliação da capacidade analítica e preditiva da TI e alternativa tecnológica para provimento de análise e inteligência de dados;
d) Agilidade na Entrega de Soluções: A facilidade de provisionamento de recursos e a utilização de plataformas de desenvolvimento integradas reduzem o tempo de desenvolvimento e implantação de novas aplicações.
e) Escalabilidade Financeira: O modelo de pagamento por uso permite que os custos sejam alinhados diretamente ao consumo real, facilitando o planejamento financeiro e evitando gastos desnecessários;
f) Aumento da resiliência, robustez e elasticidade dos sistemas do Senado Federal, aproveitando as melhores características de ambientes em nuvem.
g) Catálogo amplo de serviços: A contratação de serviços com um catálogo mais amplo e diversificado permite que a administração pública tenha à disposição uma infraestrutura tecnológica robusta, capaz de suportar a implementação e a integração de novas soluções, além de oferecer serviços complementares essenciais, como armazenamento, segurança da informação e ferramentas de desenvolvimento. Isso garante que o órgão contratante tenha maior autonomia para ampliar ou adaptar o uso de IA conforme novas necessidades surjam, evitando contratações repetitivas e fragmentadas, otimizando recursos e promovendo a inovação contínua;
h) Aumento significativo na velocidade dos serviços remotos com a contratação de serviços de interconexão de rede

1.2.3.2. A contratação da nuvem posiciona o Senado Federal para alcançar avanços significativos em projetos de inteligência artificial, *machine learning*, ciência e engenharia de dados, além de melhorias na própria infraestrutura de TI, que passa a contar com opção em nuvem em complemento à infraestrutura local. Espera-se não apenas melhorias tecnológicas, mas também ganhos substanciais em economicidade e otimização dos recursos humanos, materiais e financeiros. Essa iniciativa estratégica capacita a instituição a responder de forma eficaz às demandas atuais e futuras, promovendo a inovação e a excelência nos serviços prestados à sociedade.

1.2.3.3. Considera-se, ainda, que as especificações exigidas neste Termo de Referência para o objeto da contratação são aquelas estritamente necessárias para garantir o atendimento do interesse da Administração, sem comprometer de forma injustificada a competitividade do certame, uma vez que é a que melhor se alinha à realidade atual do órgão e sua capacidade de absorção e execução do contrato.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 71A9DB8500765305.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

1.2.4. Número do contrato vigente ou vencido

1.2.4.1. Não existe contrato vigente ou vencido

2. Forma de contratação

2.1. Tipo de contratação

2.1.1. A contratação deverá ser realizada por meio de contratação direta, se tratando de caso de dispensa de licitação com base no disposto no art. 75, inciso IX da Lei 14.133/2021.

2.1.1.1. O pressuposto legal utilizado pressupõe que deva ser assegurada a compatibilidade de preços oferecidos pela pessoa jurídica de direito público a ser contratada com o mercado. Dessa forma, ao longo dos estudos técnicos preliminares, realizou-se pesquisa de preços[1], ouvindo o mercado fornecedor[2] para fundamentar a escolha e objetivando a obtenção da alternativa mais vantajosidade. Esse processo incluiu a avaliação detalhada do cenário de contratação por meio de licitação de forma que, se este se mostrasse mais vantajoso, a administração poderia dar andamento nessa direção.

2.1.1.2. Cumpre ressaltar que em seu trabalho de consultoria acerta do tema (documento 00100.144772/2024), a Auditoria Interna, indicou haver, sob o especto técnico, a similaridade técnica de ambas serviços: licitação de broker de nuvem ou contratação direta do Serpro, por dispensa de licitação. Por isso, sugeriu que a escolha levasse em consideração ambos cenários em sua comparação de preços, de forma a assegurar a economicidade do cenário escolhido.

2.1.1.3. Nesse sentido, após a analise, identificou-se que a contratação direta do Serpro, por meio de dispensa de licitação, fundamentada no inciso IX do art. 75 da Lei 14.133, apresentará vantagens técnicas e econômicas amplamente justificáveis, à luz dos requisitos previstos na Lei 14.133, especialmente no tocante à eficiência, economicidade e atendimento ao interesse público, pelas razões que se seguem:

[1] Conforme documentos constantes em 00100.133745/2025-92, 00100.133276/2025-10, 00100.133269/2025-18, 00100.132917/2025-19, 00100.130031/2025-22, 00100.129951/2025-06.

[2] Além dos documentos já citados, ver inclusive alterações realizadas no TR original após sugestões recebidas do mercado em 00100.120425/2025-72.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 71A9DB8500765305.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

2.1.1.3.1. Vantagem financeira na comparação com a pesquisa de preços: A solução ofertada pelo Serpro mostrou-se financeiramente vantajosa quando comparada aos valores praticados no mercado, conforme levantamento realizado em pesquisa de preços na forma de proposta comercial apresentada no ANEXO III. Tal condição resulta em economia efetiva para a Administração Pública, ao evitar custos superiores em alternativas privadas e garantir melhor aproveitamento dos recursos orçamentários. Ressalte-se, adicionalmente, que parte dos valores transferidos ao Serpro continuam disponíveis à administração pública, passando a destinação de manter e evoluir a estrutura dessa empresa pública.

Valor Pesquisa de Preços (USINs + HSTs)	Valor Serpro (em condições análogas: CSBs[3] + CSPs[4])	Economia Estimada
R$ 44.381.694,00	R$ 35.304.925,09	R$ 9.076.741,91 (~ 20%)

2.1.1.3.2. Integração com a Câmara dos Deputados: O Senado Federal mantém elevado grau de integração sistêmica e operacional com a Câmara dos Deputados. Há várias integrações de sistemas legislativos[5], colaboração técnica entre equipes de negócio[6], troca de infraestrutura tecnológica de datacenters[7], entre outros. A Câmara tem como a solução de nuvem os produtos do Serpro[8]. Considerando a alta integração operacional entre as casas, a adoção de uma mesma solução de serviços em nuvem facilita a interoperabilidade, a padronização de processos e o compartilhamento entre os órgãos, reduzindo barreiras técnicas e potencializando a troca de informações.

2.1.1.3.3. Facilidade de integração via Infovia: O Serpro está integrado à Infovia, infraestrutura de comunicação que conecta órgãos públicos em âmbito federal, da qual o Senado (contrato CT 75/2024) e a Câmara (contrato 134/2022) já fazem parte. Essa integração permite maior segurança, rapidez e facilidade nas operações de rede, contribuindo para ganhos de desempenho e redução de custos operacionais. Embora para utilização no contrato de nuvem, seja necessária a aquisição de serviços adicionais para conexão com os provedores de Nuvem específicos (Serpro Cloud Connect), as facilidades pré-existentes são vantajosas já que implementam parte da infraestrutura física necessária (conexão Senado x Serpro), podendo reduzir a complexidade de melhorias futuras de conectividade do Senado à nuvem do Serpro. Adicionalmente, o serviço de conectividade do Serpro à Nuvem dedicado às cargas do Senado já faz parte do catálogo do Serpro, implicando, para a sua contratação, menor custo administrativo.

2.1.1.3.4. Possibilidade de instalação de ativos em Brasília (menor latência e maior desempenho): A instalação física dos ativos em Brasília, em datacenters operados pelo Serpro possibilita uma latência significativamente inferior nas comunicações, promovendo maior desempenho nas aplicações críticas.

2.1.1.3.5. Maior número de provedores de nuvem já disponíveis: O Serpro possui atualmente ao menos 6 provedores de nuvem, selecionados dentre os líderes do mercado, disponíveis para contratação em seu catálogo, o que oferece flexibilidade, escalabilidade e resiliência à infraestrutura de tecnologia do Senado. A diversidade de provedores garante maior competitividade entre ofertas de serviços, mitigação de riscos de indisponibilidade e aderência às diferentes demandas técnicas.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 71A9DB8500765305.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

2.1.1.3.6. Uso da nuvem de governo ("nuvem soberana"): O Serpro disponibiliza a opção de nuvem governamental, modalidade na qual os ativos de processamento, armazenamento e segurança são exclusivamente de propriedade e governança pública. Essa solução, apelidada de nuvem soberana, assegura proteção máxima dos dados institucionais, conformidade com requisitos legais e regulatórios, e alinhamento com políticas de soberania digital do Estado brasileiro.

2.1.1.4. Diante desses fatores, a contratação direta do Serpro configura-se como a alternativa que melhor atende ao interesse público, por reunir vantagens financeiras, técnicas e operacionais, além de garantir segurança, conformidade regulatória e maior integração com outros órgãos federais.

2.1.1.5. A alteração foi validada pelo Comitê de Contratações conforme documento 00100.186859/2025-35.

2.2. Modalidade de licitação

2.2.1. Será adotada a contratação direta por dispensa de licitação em função de o serviço ser prestado por empresa de direito público criada especificamente para a finalidade de prestação ser serviços de Tecnologia da Informação, e em condições comerciais mantém compatibilidade de preços com as praticadas pelo mercado, nos termos do art. 75, inciso IX da Lei 14.133/2021.

2.3. Adoção do Sistema de Registro de Preços - SRP

2.3.1. Não será utilizado o Sistema de Registro de Preços na presente contratação.

---

[3] SERPRO Multicloud - Cloud Services Brokerage

[4] SERPRO Multicloud - Cloud Professional Services

[5] Ver por exemplo, ASL nº 1/2022, para uso compartilhado do LexEdit para elaboração de emendas de medidas provisórias (MP), e o CT CN 25/2022, da gestão da Rede Virtual de Bibliotecas – RVBI, entre outros listados contratos firmados com a Câmara dos Deputados acessíveis em https://www6g.senado.gov.br/transparencia/licitacoes-e-contratos/contratos?emp=c%C3%A2mara+dos+deputados&num=&ano=&obj=&ec=&v=true, acesso de 30/09/2025.

[6] Ver por exemplo, o Grupo de Trabalho Permanente entre Senado Federal e Câmara dos Deputados, definido pelo Ato Conjunto entre o Secretário-Geral do Senado Federal e o Secretário-Geral da Câmara nº 1, de 2017.

[7] Ver AC 6/2024 (*Promoção de facilidades para compartilhamento recíproco de ambiente físico-operacional – datacenter – para ativos de tecnologia da informação – TI*), disponível em https://www6g.senado.gov.br/transparencia/licitacoes-e-contratos/contratos/7297, acesso de 30/09/2025.

[8] Conforme contratos 174/2025 (*Prestação de serviço de corretagem de computação em nuvem relacionada à Inteligência Artificial*), disponível em https://www.camara.leg.br/licitacoes-e-contratos/contratos/01-174-2025, e 134/2022 (*Prestação de serviço de tecnologia da informação para monitoração, gerenciamento e suporte às conexões à Infovia Brasília*), disponível em https://www.camara.leg.br/licitacoes-e-contratos/contratos/01-134-2022, acessos de 30/09/2025.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 71A9DB8500765305.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

2.3.2. A não adoção do Sistema de Registro de Preços é justificada porque as características do objetivo e das quantidades não se enquadram no previsto no art. 3º do Decreto nº 11.462/2023.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 71A9DB8500765305.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.4. Critério de julgamento da contratação

2.4.1. Não se aplica, considerando tratar-se de uma contratação direta.

2.5. Critério de adjudicação da contratação

2.5.1. Não se aplica, considerando tratar-se de uma contratação direta.

2.6. Participação ou não de consórcios de empresas

2.6.1. Não se aplica, considerando tratar-se de uma contratação direta.

2.7. Previsão de subcontratação parcial do objeto

2.7.1. Não será permitida a subcontratação parcial do objeto.

2.8. Tratamento diferenciado a Microempresas e Empresas de Pequeno Porte – ME/EPP

2.8.1. Não se aplica, considerando tratar-se de uma contratação direta com empresa pública.

2.9. Direito de preferência

2.9.1. Não se aplica, considerando tratar-se de uma contratação direta.

3. Requisitos do fornecedor

3.1. Necessidade de vistoria

3.1.1. Não se aplica.

3.2. Capacidade Técnica

3.2.1. Não será exigida a comprovação de registro ou inscrição na entidade profissional competente, uma vez que o objeto do presente Termo de Referência (serviço de acesso à base de CPF da RFB) não contempla a execução de atividades cujo exercício é exclusivo de determinada profissão, por força legal.

3.2.2. Não será obrigatória a apresentação de atestado de capacidade técnica ou prova de atendimento de requisitos previstos em lei especial, porquanto a presente contratação será realizada por dispensa de licitação, nos termos do art.75 , inciso IX , da Lei nº 14.133/2021, sendo o Serpro empresa criada especificamente para a finalidade de prestação de serviços de Tecnologia da Informação à Administração Pública.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 71A9DB8500765305.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.3. Qualificação econômico-financeira

3.2.3.1. Certidão Negativa de Falência, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica;

3.2.3.2. Balanço patrimonial do último exercício social, já exigível e apresentado na forma da lei ou de regulamentação da Receita Federal do Brasil em caso de escrituração contábil digital, extraído do Livro Diário, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, que comprove:

a.1) que a contratada possui patrimônio líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor de sua proposta; ou alternativamente

a.2) que a contratada possui todos os seguintes índices contábeis maiores que 1 (um):

a.2.1) Liquidez Geral (LG) = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo)/(Passivo Circulante + Passivo Não Circulante);

a.2.2) Solvência Geral (SG)= (Ativo Total)/(Passivo Circulante +Passivo não Circulante); e

a.2.3) Liquidez Corrente (LC) = (Ativo Circulante)/(Passivo Circulante).

3.2.3.3. As exigências de qualificação econômico-financeira acima são razoáveis, uma vez que visam demonstrar a aptidão econômica da contratada para cumprir as obrigações decorrentes do futuro contrato, atendem o disposto no art. 69 da Lei 14.133/2021 e, ainda, a contratação não se encaixa em nenhuma das hipóteses de dispensa previstas no art. 70, III, da Lei 14.133/2021.

3.3. Necessidade de apresentação de amostras

3.3.1. O procedimento de apresentação de amostras por parte da contratada não se aplica ao objeto desta contratação, uma vez que o objeto da contratação é entregue de forma eletrônica e não envolve a entrega de bens físicos que demandem verificação prévia de conformidade. O fornecimento será validado com base nos requisitos técnicos e nas especificações, sem a necessidade de amostras.

4. Formalização, prazo de vigência do contrato e possibilidade de prorrogação

4.1. Formalização do ajuste

4.1.1. A formalização do ajuste será feita por meio de contrato, tendo em vista que a contratação objetiva a prestação de serviços, na forma do art. 95 da Lei nº 14.133/21, para o qual há o interesse da área requisitante na continuidade do serviço, que se dará em forma de prorrogação contratual.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 71A9DB8500765305.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.2. Prazo de vigência e possibilidade de prorrogação do contrato ou ajuste

4.2.1. O contrato decorrente do Termo de Adesão do Serpro (Anexo I deste TR) terá vigência por 24 (vinte e quatro) meses consecutivos, a partir da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado sucessivamente, até o máximo de 120 (cento e vinte) meses, conforme preconizado nos art. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

4.2.1.1. A caracterização do serviço objeto deste TR como sendo de prestação continuada se deve à essencialidade do serviço, em que a ausência dos serviços em nuvem pode passar a comprometer as atividades desenvolvidas no Senado, como a suspensão de sistemas operativos e funcionalidades essenciais à gestão de informação legislativa.

4.2.1.2. O prazo de vigência inicial superior a 12 meses é justificado devido ao esforço operacional necessário para planejar e executar migrações de serviços entre diferentes infraestruturas, seja a migração de recursos atuais na infraestrutura local para a nuvem, ou mesmo entre diferentes provedores, ou mesmo no caso de retorno de serviços em nuvem para os serviços locais.

4.2.2. Caso as partes não se interessem pela prorrogação do contrato, deverão manifestar sua vontade, no mínimo, 120 (cento e vinte) dias antes do término da vigência contratual.

4.2.3. Toda prorrogação de prazo deverá ser justificada por escrito e previamente autorizada pela autoridade competente.

5. Modelo de gestão

5.1. Indicação dos gestores e fiscais do futuro ajuste

5.1.1. Gestor do Contrato: **NGCTI -** Núcleo de Gestão de Contratos de Tecnologia da Informação.

5.1.2. Fiscal titular e substituto do Contrato: **SESSR** – Serviço de Suporte a Equipamentos Servidores de Rede da Coordenação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (COINTI).

5.2. Forma de comunicação entre as partes

5.2.1. Será considerada comunicação formal toda e qualquer troca de informações realizada entre as PARTES por meio dos Canais de Atendimento estabelecidos na seção “Canais de Atendimento”, presente na minuta de contrato de adesão constante no Anexo I deste TR.

5.2.2. O Senado deverá comunicar as atualizações de seus dados de contato ao SERPRO, sob pena de assumir o risco de não receber comunicações que sejam relacionadas ao serviço que é objeto da contratação deste TR.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 71A9DB8500765305.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

6. Prazo para início da execução ou entrega do objeto

6.1. A Contratada deve estar apta a iniciar a execução dos serviços objeto deste Termo de Referência no prazo conforme na minuta de contrato de adesão constante no Anexo I deste TR.

7. Obrigações da Contratada

7.1. As obrigações do Contratado (SERPRO) estão descritas conforme seção "6.2 São obrigações do SERPRO" do Anexo 2 da minuta de contrato de adesão constante no Anexo I deste TR.

7.2. Obrigações do contratante

7.3. As obrigações do Contratante (SENADO) estão descritas conforme seção "6.1 São obrigações do CLIENTE" do Anexo 2 da minuta de contrato de adesão constante no Anexo I deste TR.

8. Regime de execução

8.1. Conforme descrito na seção "5 Do Regime de Execução" do Anexo 2 da minuta de contrato de adesão constante no Anexo I deste TR.

9. Condições de recebimento do objeto

9.1. Conforme dispõe o art. 117 da Lei 14.133/2021, o SENADO designará formalmente os representantes da Administração (Gestor e Fiscais) que serão responsáveis pelo acompanhamento e pela fiscalização da execução do contrato e realizarão a alocação dos recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento do contrato.

10. Previsão de penalidade por descumprimento contratual

10.1. Conforme seção "20. Sanções Administrativas" do Anexo 2 da minuta de contrato de adesão constante no Anexo I deste TR.

11. Previsão de adoção de Instrumento de Medição de Resultado – IMR

11.1. Conforme seção "10. Níveis de serviço" do "Anexo – Descrição dos Serviços" da minuta de contrato de adesão constante no Anexo I deste TR.

12. Forma de pagamento

12.1. Conforme as seções "11. Do Preço e das Condições de Pagamento", "12. Do Atraso no Pagamento" e "13. Da Retenção de Tributos" do Anexo 2 da minuta de contrato de adesão constante no Anexo I deste TR.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 71A9DB8500765305.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

13. Condições de reajuste

13.1. Conforme seção "16. Da Manutenção do Equilíbrio Econômico e Financeiro" do Anexo 2 da minuta de contrato de adesão constante no Anexo I deste TR.

14. Garantia contratual

14.1. Não será exigida a garantia contratual prevista no art. 96 da Lei nº 14.133/2021 para a presente contratação, consoante o disposto no inciso II do § 2º do art. 18 do Anexo III do Ato da Diretoria-Geral nº 14/2022, uma vez que a possibilidade de ocorrência de prejuízos financeiros decorrentes da execução do contrato é considerada pouco significativa.

14.2. Nos termos do art. 96 da Lei nº 14.133/2021, a exigência de garantia contratual constitui faculdade da Administração. No presente caso, embora existam riscos associados à execução contratual, avalia-se que tais riscos não possuem potencial de gerar prejuízos financeiros relevantes, considerando-se as características do objeto e do contratado, razão pela qual a exigência de garantia não se apresenta como instrumento eficiente ou proporcional para a mitigação dos riscos envolvidos, os quais são adequadamente tratados por outros mecanismos previstos no ajuste.

14.3. A contratação envolve empresa pública federal criada especificamente para a prestação de serviços essenciais de tecnologia da informação à Administração Pública, submetida a controles institucionais, orçamentários e de governança próprios do setor público. Ademais, trata-se de contrato de prestação continuada, sem pagamento antecipado, com remuneração vinculada exclusivamente ao consumo efetivo dos serviços, inexistindo compromisso mínimo de execução ou dispêndio financeiro. A execução contratual é acompanhada por fiscalização formal, instrumentos de medição de resultados, níveis de serviço e previsão de sanções administrativas, mecanismos que atuam de forma contínua e preventiva durante a execução.

14.4. Nessas condições, a exigência de garantia contratual implicaria entraves administrativos e orçamentários adicionais, com potencial imobilização de recursos públicos, sem incremento proporcional na proteção do interesse público. Assim, a dispensa da garantia contratual revela-se medida tecnicamente adequada, proporcional e compatível com as características da contratação.

15. Plano de contratações

15.1.1. Registrada no Plano Contratação sob número 20250251, Serviços de Computação em Nuvem, com data-limite do envio do TR à SADCON de 04/2025.

16. Responsável pela elaboração do TR

(Assinado eletronicamente)

Guilherme Carvalho Chehab

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 71A9DB8500765305.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

Serviço de Suporte à Infraestrutura de Rede (PRDSTI/COINTI/SESIER)

(Assinado eletronicamente)

Vinícius Porto Lima

Serviço de Suporte à Infraestrutura de Rede (PRDSTI/COINTI/SESIER)

(Assinado eletronicamente)

Robson Paniago de Miranda

Serviço de Suporte a Equipamentos Servidores de Rede (PRDSTI/COINTI/SESSR)

(Assinado eletronicamente)

Lauro César Araujo

Serviço de apoio administrativo da COLEP (PRDSTI/COLEP/SEALEP)

(Assinado eletronicamente)

(Assinado eletronicamente)

Fabrício Fernandes Santana

Coordenação de Informática Legislativa e Parlamentar (PRDSTI/COLEP)

(Assinado eletronicamente)

Carlos Alexandre Tavares Leite

Coordenação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (PRDSTI/COINTI)

Ciente.

(Assinado eletronicamente)

Ana Valéria Araújo de Assis Monção

Núcleo de Gestão de Contratos de Tecnologia da Informação (NGCTI)

Gestor de Núcleo

De acordo.

(Assinado eletronicamente)

Gleison Carneiro Gomes

Diretor - PRDSTI

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 71A9DB8500765305.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

ANEXO I – Modelo do Termo de Adesão e Proposta Comercial

1. Especificações técnicas do objeto

1.1. As especificações técnicas relativas aos serviços de computação em nuvem objeto deste Termo de Referência encontram-se detalhadas na **Proposta Comercial nº 20250248V006 (NUP** 00100.060764/2026-73-1 - ANEXO: 001**)**, apresentada pelo Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO, especialmente no "ANEXO – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS", parte integrante daquela proposta, a qual descreve de forma pormenorizada os serviços de Cloud Services Brokerage (CSB), Cloud Professional Services (CSP) e Cloud Connect, incluindo características técnicas, requisitos de segurança da informação, níveis de serviço, modelos de atendimento, métricas e responsabilidades das partes.

1.2. A referida proposta integra o presente Termo de Referência para todos os fins, constituindo o detalhamento técnico completo do objeto contratado.

2. Critérios e práticas de sustentabilidade

2.1. Tendo em vista as especificidades do objeto do presente Termo de Referência, que trata de prestação de serviços de computação em nuvem, sem fornecimento de bens físicos ou consumo direto de insumos pelo contratante, não é aplicável a exigência de critérios e práticas de sustentabilidade.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 71A9DB8500765305.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Tecnologia da Informação - Prodasen

ANEXO II

3. Valor estimado da contratação

Item	Descrição	Tipo/Unidade	Quantidade mensal estimada (A)	Quantidade de meses contratado (B)	Quantidade total estimada (C) = (A) x (B)	Valor unitário estimado da (R$) (D)	Valor mensal estimado (R$) (E) = (A) x (D)	Valor total estimado (R$) (F) = (C x D)	CATSER
1	**SERPRO Multicloud - Cloud Services Brokerage (CSB)**	UND SERVIÇO EM NUVEM	672.401,79	24	16.137.642,96	1,77	1.190.151,17	28.563.628,03	26050
2	**SERPRO Multicloud – Cloud Professional Services (CSP)**	HORA	208	24	4.992	1.297,00	269.776,00	6.474.624,00	27332
3	**SERPRO Multicloud - Cloud Connect – 5000Mbps**	UNIDADE	2	24	48	43.076,57	86.153,14	2.067.675,36	27260
VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO				**24**			**1.557.192,81**	37.372.627,45	

VALOR TOTAL ESTIMADO	R$ 37.105.927,39

Conforme proposta comercial constante no documento mencionado no Anexo I.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 71A9DB8500765305.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Administração de Contratações – SADCON
Coordenação de Contratações Diretas – COCDIR
Serviço de Execução de Contratos – SEECON

Processo nº 00200.002998/2025-97

Relatório Conclusivo nº 011/SEECON/COCDIR/SADCON

Em 15 de abril de 2026.

Assunto: Relatório conclusivo para deliberação do Ordenador de Despesas.

Senhor Coordenador da COCDIR em exercício,

Tratam os autos de solicitação da Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen (PRDSTI) objetivando, de acordo com o Termo de Referência (TR)[1]:

> (...) a contratação de prestação de serviços de computação em nuvem, prestados pelo Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, medidas em Cloud Services Brokerage (CSB), bem como a prestação de serviços técnicos especializados acessórios aos serviços de computação em nuvem, medidos em horas de Cloud Professional Services (CSP), pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, prorrogáveis por igual período até o limite de 120 meses, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

O Órgão Técnico (OT) recomendou a contratação direta do objeto na modalidade de **dispensa de licitação**, com fundamento no art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021.

Assim, os autos vieram a este SEECON para as providências previstas no § 2º, do art. 54, do ADG nº 14/2022.

1. DO PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

De início, verifica-se que a contratação em tela tem por fundamento demanda apresentada pela Secretaria de Tecnologia da Informação Prodasen (PRDSTI), aprovada pelo Comitê de Contratações do Senado Federal, de acordo com: **(a)** o Documento de Formalização de Demanda (DFD) nº **0426/2024**[2]; **(b)** a Solicitação de Contratação nº **1893**[3]; e **(c)** a Contratação nº **20250251**[4] com o valor autorizado de **R$ 30.524.000,00** (trinta milhões, quinhentos e vinte e quatro mil reais) para os exercícios de 2025 a 2027.

O item **1.2.4** do TR informa que não há contrato anterior a ser substituída pela pretendida avença.

[1] 00100.059902/2026-71.
[2] 00100.025973/2025-90.
[3] 00100.083832/2025-91.
[4] 00100.025977/2025-78.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 5C46EE490076B508.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Processo nº 00200.002998/2025-97

Assim, foi elaborado o **Estudo Técnico Preliminar (ETP) nº 21/2025**[5], no qual a equipe técnica responsável definiu a necessidade a ser atendida pela contratação e os requisitos do objeto; identificou possíveis soluções e concluiu que a solução ora em contratação é a mais apta a satisfazer a necessidade do Senado.

2. DO TERMO DE REFERÊNCIA

A partir do ETP, o Órgão Técnico elaborou o **Termo de Referência 0251/2025**[6] da futura contratação, que ainda aguarda aprovação pela autoridade competente, na forma do art. 9º, inciso IV, do Anexo V, do RASF (Regulamento Administrativo do Senado Federal), vigente nesta data, e do art. 24, do ADG nº 14/2022.

No Termo de Referência encontramos as informações especificadas pelo Órgão Técnico, tais como a descrição do objeto, a modalidade de contratação sugerida, as justificativas da contratação em si e do quantitativo solicitado, e a indicação dos futuros gestores e fiscais do contrato.

O **item 3.2.1** do TR dispõe que **não** será obrigatória a apresentação de atestado de capacidade técnica.

O **item 3.2.3** apresenta os documentos necessários para a qualificação econômico-financeira, os foram juntados aos autos[7] e foram objeto de apreciação técnica pela Coordenação de Controle e Validação de Processos – COCVAP, da SADCON[8]. Diante do fim da validade da Certidão Negativa de Falência da pretensa contratada[9], este serviço juntou novo documento válido (**Anexo 1**).

Os **itens 4.1** e **4.2 do TR** definem, em conjunto, que a futura avença será formalizada por meio de Termo de Adesão, com vigência por 24 (vinte e quatro) meses a partir da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado sucessivamente, até o máximo de 120 (cento e vinte) meses, conforme preconizado nos art. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021. Os itens **4.2.1.1** a **4.2.1.2** apresentam a justificativa para a contratação plurianual.

O **Item 1 do Anexo II do TR** traz, como preço de referência para a pretendida contratação, o valor total de **R$ 37.105.927,39** (trinta e sete milhões, cento e cinco mil, novecentos e vinte e sete reais e trinta e nove centavos).

3. DA ANÁLISE DE RISCOS

[5] 00100.214352/2025-89.
[6] 00100.059902/2026-71.
[7] 00100.213370/2025-43 e 00100.213375/2025-76.
[8] 00100.216510/2025-35.
[9] 00100.213370/2025-43.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 5C46EE490076B508.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Administração de Contratações – SADCON
Coordenação de Contratações Diretas – COCDIR
Serviço de Execução de Contratos – SEECON

Processo nº 00200.002998/2025-97

Haja vista o disposto no art. 72, I, da Lei nº 14.133/2021, e no art. 15 do ADG nº 14/2022, bem como considerando o PARECER Nº 688/2023 – ADVOSF[10], o Mapa de Riscos definitivo foi juntado aos autos pelo OT[11].

4. DA PROPOSTA COMERCIAL

Por sua vez, a pretensa contratada, a empresa **SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS - SERPRO**, inscrito no CNPJ sob o nº 33.683.111/0001-07, ofereceu ao Senado a Proposta Comercial[12] datada de 26/03/2026 com validade de 60 (sessenta dias), com o valor total **R$ 37.105.927,39** (trinta e sete milhões, cento e cinco mil, novecentos e vinte e sete reais e trinta e nove centavos), para fornecer o objeto descrito no TR[13] pelo período de 24 meses.

5. DOS REQUISITOS PARA A DISPENSA DE LICITAÇÃO

O inciso IX do artigo 75 da Lei nº 14.133/2021 dispõe que é dispensável a licitação "para a aquisição, por pessoa jurídica de direito público interno, de bens produzidos ou serviços prestados por órgão ou entidade que integrem a Administração Pública e que tenham sido criados para esse fim específico, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado".

A pesquisa de preços foi ratificada pela Coordenação de Controle e Validação de Processos – COCVAP, por intermédio do Ofício nº 0151/2026-COCVAP/SADCON[14], de 08/04/2026, conforme Item 6 deste Relatório.

Já com relação à comprovação de que a contratada foi criada para este fim específico, a Lei nº 5.615/1970 dispõe que:

> Art 1º O serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), criado pela Lei nº 4.516, de 1 de dezembro de 1964, emprêsa pública, vinculada ao Ministério da Fazenda, tem por objeto a execução de serviços de tratamento de informações e processamento de dados, através de computação eletrônica ou eletromecânica, a prestação de assistência no campo de sua especialidade.

O Estatuto Social[15] da empresa (obtido no Portal da Transparência e Governança do SERPRO [16]), por sua vez, informa que:

[10] 00100.188820/2023-91 – Processo NUP 00200.018202/2023-56.
[11] 00100.192324/2025-01.
[12] 00100.060764/2026-73-1 (ANEXO: 001).
[13] 00100.059902/2026-71.
[14] 00100.064745/2026-16.
[15] 00100.225521/2025-14-1 (ANEXO: 001).
[16] https://www.transparencia.serpro.gov.br/acesso-a-informacao/institucional/base-juridica/estatuto-do-serpro/ata-da-1a-age-de-21-03-2025-tarjada.pdf, acesso em 22/10/2025.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 5C46EE490076B508.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

> Art. 3º O Serpro tem por objeto social:
>
> I - desenvolver, prover, integrar, comercializar e licenciar soluções em tecnologia da informação;
>
> II - prestar assessoramento, consultoria e assistência técnica no campo de sua especialidade; e
>
> III - executar serviços de tratamento de dados e informações, inclusive mediante a disponibilização de acesso a estes e a terceiros, desde que assim autorizado pelo proprietário.

Com vistas a justificar a opção por dispensa com fundamento no art. 75, inciso IX da Lei 14.133/2021, o OT apresentou os argumentos que fundamentam a opção nos itens 2.1.1.1 a 2.1.1.4 do TR[17]:

6. DA PESQUISA DE PREÇOS

Quanto aos documentos juntados pelo OT e suas alegações para justificar o preço ofertado pela pretensa contratada, a COCVAP, por meio do **Ofício nº 0151/2026-COCVAP/SADCON**[18], de 08/04/2026, informa que:

> A pesquisa de preços foi documentada no NUP 00100.060764/2026-73 e anexos. A proposta e o modelo de contrato de adesão do Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO) estão registrados sob o NUP 00100.060764/2026-73-1. Informamos que, quando retirada a proposta do SERPRO da planilha de estimativa, o valor total mensal obtido é R$1.459.927.17 e o total anual é R$17.519.126,02, conforme planilha elaborada por essa COCVAP, disposta no ANEXO 001.
>
> Quanto à não obtenção do mínimo de uma fonte pública para o item 3, o órgão técnico informou no documento de NUP 00100.060776/2026-06 que:
>
> > Atendendo ao disposto no ADG 14/2022, anexo VI, art. 7º, informamos que não foi possível compor a cesta aceitável de preços contendo, no mínimo, 3 (três) amostras de preços e com, no mínimo, uma fonte pública para o item 3 conforme prevê o citado Ato em razão dos seguintes motivos: a) a quantidade contratada pelo Senado Federal ser maior que as quantidades contratadas pelos outros órgãos. O Senado está contratando 2 unidades de 5000Mbps e os demais órgãos contrataram 1000Mbps (TJDFT – 60 unidades e IBGE – 4 unidades); b) o serviço desejado ser pouco demandado por outros órgãos da Administração Pública conforme demonstrado. Adicionalmente, observa-se que o SERPRO possui tabelas de preços para os produtos comercializados, conforme

[17] 00100.059902/2026-71.
[18] 00100.064745/2026-16.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 5C46EE490076B508.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

> consta no Anexo I de sua proposta comercial. Os mesmos valores são apresentados em todos os contratos listados no item 4 deste relatório, com exceção do contrato CT 9/2025 – PARANACIDADE, um dos mais recentes entre os levantados, cujo valor contratado é aproximadamente 6% superior ao apresentado nas demais avenças. Foi consultado o SERPRO sobre a existência de contratação com 5000Mbps que informou, via e-mail (NUP 00100.192133/2025-31-1 (ANEXO: 001)), não haver localizado contratação com a quantidade especificada.

A justificativa apresentada acima foi referendada pelo titular da Secretaria do órgão no NUP 00100.060079/2026-47, conforme determina o parágrafo único do art. 7º do Capítulo II - Anexo VI do ADG n. 14/2022.

Isso posto, em cumprimento ao art. 20, § 2º, inciso I, do Regulamento Orgânico Administrativo do Senado Federal (APR nº 22/2022), a COCVAP, em sua verificação preliminar, ratificou os procedimentos adotados pelo Órgão Técnico, com validade da pesquisa de preços até **05/10/2026**, de acordo com o ofício supracitado.

7. DA ANÁLISE DA ADVOCACIA DO SENADO FEDERAL – ADVOSF

Em observância ao disposto no art. 205 do RASF vigente, o processo foi encaminhado à Advocacia do Senado Federal – ADVOSF, órgão da Casa ao qual incumbe analisar os aspectos legais, regulamentares e jurisprudenciais pertinentes ao tema.

Por conseguinte, a Advocacia do Senado Federal emitiu o **Parecer nº 925/2025 – NPCONT /ADVOSF**[19] de 22/12/2025. Sem retirar a necessidade da leitura e análise de todo o teor do Parecer Jurídico, destacamos os pontos a seguir relacionados, assim como as respectivas providências e justificativas do OT no Despacho nº 002/2026 – COINTI[20]:

Quadro-Resumo: Recomendações da ADVOSF e respostas do OT.

Item	Recomendação do Parecer nº 925/2025 – NPCONT /ADVOSF (citação literal)	Resposta do OT no Despacho nº 002/2026 – COINTI (citação literal)
1	Assim, a ausência de previsão de garantia, por si só, não é óbice ao prosseguimento do processo, mas a justificativa apresentada deve ser atestada pelos setores competentes. Ainda que o exame do motivo apresentado para a dispensa do instrumento não seja tarefa de ordem jurídica, não parece ser pouco significativa a possibilidade de ocorrência de prejuízos financeiros decorrentes da execução do contrato. O que parece é que, por se tratar de empresa pública, a apresentação de garantia enfrenta maiores	No que se refere à dispensa de garantia contratual, informa-se que o item 14 do Termo de Referência foi alterado, com a inclusão de fundamentação aprimorada para a não exigência da garantia prevista no art. 96 da Lei nº 14.133/2021. A decisão encontra amparo no referido dispositivo legal e no inciso II do § 2º do art. 18 do Anexo III do Ato da Diretoria-Geral nº 14/2022, considerando que a possibilidade de ocorrência de prejuízos financeiros decorrentes da execução contratual é considerada pouco

[19] 00100.243793/2025-98.
[20] 00100.032999/2026-75.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 5C46EE490076B508.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Administração de Contratações – SADCON
Coordenação de Contratações Diretas – COCDIR
Serviço de Execução de Contratos – SEECON

Processo nº 00200.002998/2025-97

	entraves burocráticos e orçamentários. A justificativa deve ser reanalisada pelos setores competentes para que o processo administrativo contemple exatamente a razão da dispensa de garantia. [grifos do original, p.24]	significativa. Embora existam riscos associados à execução do contrato, avalia-se que tais riscos não possuem potencial de gerar prejuízos financeiros relevantes, à luz das características do objeto e da contratada (empresa pública federal criada especificamente para a prestação de serviços essenciais de tecnologia da informação à Administração Pública e submetida a controles institucionais, orçamentários e de governança próprios do setor público). Ademais, trata-se de contratação sem pagamento antecipado, com remuneração vinculada exclusivamente ao consumo efetivo dos serviços, inexistindo compromisso mínimo de execução ou dispêndio financeiro, sendo os riscos adequadamente tratados por mecanismos contínuos de fiscalização, níveis de serviço e sanções administrativas previstos no ajuste.
2	Por fim, **no documento não foram expressamente endereçados nem as especificações técnicas do serviço, nem os critérios e práticas de sustentabilidade a serem adotados. É necessário que os setores técnicos atestem que nos documentos da contratação (ETP ou TR) os elementos estão suficientemente detalhados**. [grifos do original, p.24]	Quanto às especificações técnicas do objeto, informa-se que estas se encontram devidamente detalhadas nos documentos que integram a contratação, notadamente na Proposta Comercial apresentada pelo Serviço Federal de Processamento de Dados – SERPRO, com destaque para o "ANEXO – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS", que consolida de forma pormenorizada os serviços de Cloud Services Brokerage (CSB), Cloud Professional Services (CSP) e Cloud Connect, incluindo características técnicas, requisitos de segurança da informação, níveis de serviço, modelos de atendimento, métricas e responsabilidades das partes. Para conferir maior clareza e aderência ao modelo institucional do Senado Federal (Modelo de TR), foi alterado o Anexo I do Termo de Referência, com melhoria do texto que faz referência ao documento que consolida o detalhamento técnico do objeto, inexistindo, portanto, prejuízo à adequada descrição técnica da contratação. No tocante aos critérios e práticas de sustentabilidade, consoante com a seção 25 do ETP (disponível 00100.214352/2025-89), foi incluído também no Anexo I do Termo de Referência dispositivo específico consignando que, em razão das especificidades do objeto (prestação de serviços de tecnologia da informação em ambiente de computação em nuvem, sem fornecimento de bens físicos ou consumo direto de insumos pelo contratante), não se aplica a exigência de critérios ou práticas específicas de sustentabilidade, nos moldes previstos no modelo adotado pelo Senado Federal.

Fonte: Elaboração própria a partir do Parecer nº 925/2025 - NPCONT/ADVOSF e Despacho nº 002/2026 – COINTI.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 5C46EE490076B508.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Processo nº 00200.002998/2025-97

As demais recomendações expressas encontram-se atendidas no contexto da instrução processual, ressalvadas as referentes aos atos administrativos reservados às autoridades competentes como, por exemplo, a autorização da contratação direta.

8. DO CONTRATO POR ADESÃO

A formalização do ajuste se dará por meio do TERMO DE ADESÃO DO SERPRO apresentado pela pretensa contratada[21] e juntado aos autos pelo OT.

9. DA REGULARIDADE FISCAL, SOCIAL E TRABALHISTA

A regularidade fiscal, social e trabalhista da pretensa contratada foi comprovada pelo Relatório SICAF e demais documentos presentes no **Anexo 2** (RFB/PGFN/INSS com validade até **22/09/2026**; FGTS com validade até **29/04/2026**; Trabalhista com validade até **12/10/2026**; Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal com validade até **13/07/2026**; e SMFAZ - isento).

Quanto ao relatório de ocorrências, anexo ao SICAF, é de se registrar não haver qualquer pendência que possa impedir a contratação ora em curso, **apenas advertências e multas**.

Em relação ao Cadastro Informativo de Créditos Não Quitados do Setor Público Federal (CADIN), a situação encontra-se regular (**Anexo 2, p. 15**).

Complementarmente, consultamos o relatório emitido pelo Tribunal de Contas da União, que apresenta Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do: **a)** Cadastro de Licitantes Inidôneos, mantido pelo próprio Tribunal de Contas da União; **b)** Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça; **c)** Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e **d)** do Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), ambos mantidos pelo Portal da Transparência. Não foram encontrados registros que impedissem a Administração de contratar com a proponente em nenhum dos cadastros, conforme atestado no **Anexo 2, p. 16**.

Ademais, a pretensa contratada enviou a este SEECON, por e-mail[22], Declaração de Integridade e de Conformidade do SERPRO, em que afirma o cumprimento ao disposto no art. 7º, inciso XXXIII, da Constituição Federal de 1988 (item 6.5) e no art. 63, inciso IV, da Lei nº 14.133/2021 (item 6.12).

10. DA DISPONIBILIDADE ORÇAMENTÁRIA

[21] 00100.060764/2026-73-1 (ANEXO: 001), pp. 6-71.
[22] 00100.225521/2025-14-4 (ANEXO: 004).

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 5C46EE490076B508.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Processo nº 00200.002998/2025-97

Outrossim, chamada a se manifestar, a Coordenação de Planejamento e Acompanhamento Orçamentário exarou a **Informação nº 281/2026 – COPAC/SAFIN**[23], de 13/07/2026, segundo a qual existe disponibilidade orçamentária no exercício de 2026 para fazer frente a esta contratação.

Por fim, informamos que **foi criada no sistema GESCON a Pré-Avença nº 6849**, referente a esta contratação. As autorizações correspondentes devem ser registradas nesse sistema.

11. CONCLUSÃO

Diante do exposto, a presente contratação encontra-se devidamente instruída, em atendimento ao art. 54, caput e §§ 1º e 2º, do ADG nº 14/2022, para análise e decisão de mérito do ordenador de despesas.

Assim, em cumprimento ao disposto no art. 72, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021, **compete à Senhora Primeira-Secretária do Senado Federal**, conforme definido no art. 7º, inciso II, do Anexo V do Regulamento Administrativo do Senado Federal (RASF) vigente nesta data, caso entenda pertinente, **AUTORIZAR** a presente contratação por **dispensa de licitação**, com base no art. 75, inciso IX, da Lei nº 14.133/2021.

Compete, ainda, à Senhora Diretora-Geral do Senado Federal, com base no art. 9º, do Anexo V do RASF vigente:

a. **APROVAR** o Estudo Técnico Preliminar[24], o Termo de Referência[25] e o contrato de adesão[26];
b. **DESIGNAR** os gestores e fiscais da avença titulares e substitutos;
c. **AUTORIZAR** a realização da despesa, cujo valor total estimado é de **R$ 37.105.927,39** (trinta e sete milhões, cento e cinco mil, novecentos e vinte e sete reais e trinta e nove centavos);
d. **DETERMINAR** a emissão da respectiva nota de empenho, em favor do Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, inscrito no CNPJ sob o nº 33.683.111/0001-07.

Após as providências acima, e antes da emissão da respectiva nota de empenho, os autos deverão retornar à SADCON para atendimento ao disposto no art. 72, parágrafo único, da Lei nº 14.133/2021.

[23] 00100.065788/2026-19.
[24] 00100.214352/2025-89.
[25] 00100.059902/2026-71.
[26]00100.060764/2026-73-1 (ANEXO: 001), pp. 6-71.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 5C46EE490076B508.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SENADO FEDERAL

Secretaria de Administração de Contratações – SADCON
Coordenação de Contratações Diretas – COCDIR
Serviço de Execução de Contratos – SEECON

Processo nº 00200.002998/2025-97

Respeitosamente,

(verificar assinatura digital)
JORGE PORCARO
SEECON/COCDIR

(verificar assinatura digital)
KLAUS MEDEIROS SAETTLER
Chefe do SEECON/COCDIR – Revisor

De acordo.
À SADCON, para conhecimento e posterior encaminhamento à Diretoria-Geral – DGER e Primeira Secretaria para a avaliação do mérito e decisão acerca da autorização da dispensa de licitação.

(verificar assinatura digital)
FERNANDO VERÍSSIMO BRANDIZZI
Coordenador da COCDIR em exercício

De acordo.
À DGER, para análise e deliberação.

(verificar assinatura digital)
RODRIGO GALHA
Diretor da SADCON

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 5C46EE490076B508.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

CERTIDÃO NEGATIVA DE DISTRIBUIÇÃO (AÇÕES DE FALÊNCIAS E RECUPERAÇÕES JUDICIAIS)
1ª e 2ª Instâncias

CERTIFICAMOS que, após consulta aos registros eletrônicos de distribuição de ações de falências e recuperações judiciais disponíveis até 14/04/2026, **NADA CONSTA** contra o nome por extenso e CPF/CNPJ de:

SERVICO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO)
33.683.111/0001-07

OBSERVAÇÕES:
a) Os dados de identificação são de responsabilidade do solicitante da certidão, devendo a titularidade ser conferida pelo interessado e pelo destinatário.
b) A certidão será emitida de acordo com as informações inseridas no banco de dados. Em caso de exibição de processos com dados desatualizados, o interessado deverá requerer a atualização junto ao juízo ou órgão julgador.
c) A certidão será negativa quando não for possível a individualização dos processos por carência de dados do Poder Judiciário. (artigo 8o, § 2o da Resolução 121/CNJ).
d) A certidão cível contempla ações cíveis, execuções fiscais, execuções e insolvências civis, falências, recuperações judiciais, recuperações extrajudiciais, inventários, interdições, tutelas e curatelas. A certidão criminal compreende os processos criminais, os processos criminais militares e as execuções penais. Demais informações sobre o conteúdo das certidões, consultar em www.tjdft.jus.br, no menu Serviços, Certidões, Certidão Nada Consta, Tipos de Certidão.
e) As certidões de Falência e Recuperação Judicial, Cível ou Especial atendem ao disposto no inciso II do artigo 69 da Lei 14133/2021.
f) Medida prevista no artigo 26 do Código Penal, sentença não transitada em julgado.

A autenticidade deverá ser confirmada no site do TJDFT (www.tjdft.jus.br), no menu Serviços, Certidões, Certidão Nada Consta, Validar Certidão - autenticar, informando-se o número do selo digital de segurança impresso.

Emitida gratuitamente pela internet em: 14/04/2026
Selo digital de segurança: **2026.CTD.QDE7.BID5.ERAH.U977.RKA7**
*** VÁLIDA POR 30 (TRINTA) DIAS ***

NUCER - Núcleo de Emissão de Certidões do TJDFT
Fórum de Brasília - Milton Sebastião Barbosa, Praça Municipal - Lote 1, Bloco A, Ala B - Térreo.
Brasília - DF
Horário de Atendimento: 7h às 19h, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 77882BF40076B1BA.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA

NÚMERO DE INSCRIÇÃO	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DE ABERTURA
33.683.111/0001-07 **MATRIZ**		**30/06/1967**

NOME EMPRESARIAL
SERVICO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO)

TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA)	PORTE
SERPRO SEDE	**DEMAIS**

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL
62.04-0-00 - Consultoria em tecnologia da informação

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS
61.10-8-03 - Serviços de comunicação multimídia - SCM

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA
201-1 - Empresa Pública

LOGRADOURO	NÚMERO	COMPLEMENTO
ST DE GRANDE AREA NORTE	**Q.601**	**LOTE V**

CEP	BAIRRO/DISTRITO	MUNICÍPIO	UF
70.836-900	**ASA NORTE**	**BRASILIA**	**DF**

ENDEREÇO ELETRÔNICO	TELEFONE
SECRETARIA.DIRETORIA@SERPRO.GOV.BR	**(61) 2021-8000/ (61) 2021-8133**

ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR)
UNIÃO

SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL
ATIVA	**22/05/2004**

MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL

SITUAÇÃO ESPECIAL	DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL
********	********

Aprovado pela Instrução Normativa RFB nº 2.119, de 06 de dezembro de 2022.

Emitido no dia **14/04/2026** às **11:39:29** (data e hora de Brasília). Página: **1/1**

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: D9807C7C0076B1BB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF

Declaração

Declaramos para os fins exigidos na legislação, conforme documentação registrada no SICAF, que a situação do fornecedor no momento é a seguinte:

Dados do Fornecedor

CNPJ:	**33.683.111/0001-07**	DUNS®:	**898197975**
Razão Social:	**SERVICO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO)**		
Nome Fantasia:	**SERPRO SEDE**		
Situação do Fornecedor:	**Credenciado**	Data de Vencimento do Cadastro:	**09/10/2026**
Natureza Jurídica:	**EMPRESA PÚBLICA**		
MEI:	**Não**		
Porte da Empresa:	**Demais**		

Ocorrências e Impedimentos

Ocorrência:	**Consta**
Impedimento de Licitar:	**Nada Consta**
Ocorrências Impeditivas indiretas:	**Nada Consta**
Vínculo com "Serviço Público":	**Nada Consta**

Níveis cadastrados:

Documento(s) assinalado(s) com "*" está(ão) com prazo(s) vencido(s).

Automática: a certidão foi obtida através de integração direta com o sistema emissor. Manual: a certidão foi inserida manualmente pelo fornecedor.

I - Credenciamento

II - Habilitação Juridica

III - Regularidade Fiscal e Trabalhista Federal

Receita Federal e PGFN		Validade:	**22/09/2026**	**Automática**
FGTS		Validade:	**29/04/2026**	**Automática**
Trabalhista	**(http://www.tst.jus.br/certidao)**	Validade:	**04/07/2026**	**Manual**

IV - Regularidade Fiscal Estadual/Distrital e Municipal

Receita Estadual/Distrital	Validade:	**05/07/2026**	
Receita Municipal	(Isento)		

VI - Qualificação Econômico-Financeira

Validade: **30/06/2026**

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: D9807C7C0076B1BB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF

Relatório de Ocorrências Ativas

Dados do Fornecedor

CNPJ: **33.683.111/0001-07** DUNS®: **898197975**
Razão Social: **SERVICO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO)**
Nome Fantasia: **SERPRO SEDE**
Situação do Fornecedor: **Credenciado**

Ocorrência 1:

Tipo Ocorrência: **Advertência - Lei nª 8666/93, art. 87, inc. I**
UASG Sancionadora: **200330 - SECRETARIA NACIONAL DE SEGURANCA PUBLICA**
Data Aplicação: **10/02/2021**
Número do Processo: **08020006580202074** Número do Contrato: **21/2017 - SENASP**
Descrição/Justificativa: **Uma vez que restou comprovado o descumprimento contratual, de nível de serviço, em estrita obediência à Cláusula Décima do n 21/2017 - SENASP (6720077) e à cláusula Décima Primeira, do Projeto Básico (13838175).**

Ocorrência 2:

Tipo Ocorrência: **Advertência - Lei nª 8666/93, art. 87, inc. I**
UASG Sancionadora: **170010 - MF-SRF-SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL/DF**
Data Aplicação: **25/03/2013**
Número do Processo: **12440.000048/2011** Número do Contrato: **02/2009**
Descrição/Justificativa: **Inadimplemento contratual e com fundamento na alínea "a" da Cláusula Décima Quinta do Contrato RFB/Copol nª 02/2009.**

Ocorrência 3:

Tipo Ocorrência: **Advertência - Lei nª 8666/93, art. 87, inc. I**
UASG Sancionadora: **173030 - MF-CVM-COMISSAO DE VALORES MOBILIARIOS/RJ**
Data Aplicação: **27/09/2011**
Número do Processo: **RJ-2011-10998** Número do Contrato: **058/2009**
Descrição/Justificativa: **O Superintendente Administrativo-Financeiro decide aplicar à empresa Serpro – Serviços Especializados de Tecnologia da Informação, com fulcro no inciso I, do art. 87 da Lei 8.666/1993 c/c cláusula décima sexta , alínea "a" do contrato n.ª 058/2009, a penalidade de "Advertência" pelo descumprimento de obrigação contratual, configurada pela demora da Contratada em atender os reiterados pedidos de esclarecimentos, retardando a tomada de providências pela CVM necessárias ao bom andamento do projeto SSMCB.**

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: D9807C7C0076B1BB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Relatório de Ocorrências Ativas

Ocorrência 4:

Tipo Ocorrência:	**Multa - Lei nª 8666/93, art. 87, inc. II**		
Motivo:	**Inexecução total ou parcial do contrato**		
UASG Sancionadora:	**200109 - MJ-DPRF-DEPART.DE POL.RODOVIARIA FEDERAL/DF**		
Data Aplicação:	**12/06/2023**	Valor da Multa:	**R$ 62.790,00**
Número do Processo:	**08650.005510/2020**	Número do Contrato:	**28/2019**
Descrição/Justificativa:	**Em decorrência do descumprimento integral do Contrato Administrativo nª 28/2019 (SEI nª 24922947), em especial de sua Cláusula 9.1, com fulcro no seu subitem 27.2.1.3, por parte da empresa Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), CNPJ nª 33.683.111/0001-07, determinada por meio da DECISÃO ADMINISTRATIVA Nª 87/2022/CGA (SEI nª 41940721)**		

Ocorrência 5:

Tipo Ocorrência:	**Multa - Lei nª 8666/93, art. 87, inc. II**		
Motivo:	**Inexecução total ou parcial do contrato**		
UASG Sancionadora:	**200109 - MJ-DPRF-DEPART.DE POL.RODOVIARIA FEDERAL/DF**		
Data Aplicação:	**12/06/2023**	Valor da Multa:	**R$ 62.790,00**
Número do Processo:	**08650005510202082**	Número do Contrato:	**nª 28/2019**
Descrição/Justificativa:	**Descumprimento integral do Contrato Administrativo nª 28/2019, em especial de sua Cláusula 9.1, com fulcro no seu subitem 27.2.1.3.**		

Ocorrência 6:

Tipo Ocorrência:	**Multa - Lei nª 8666/93, art. 87, inc. II**		
Motivo:	**Outros**		
UASG Sancionadora:	**170010 - MF-SRF-SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL/DF**		
Data Aplicação:	**03/03/2022**	Valor da Multa:	**R$ 12.839.145,50**
Número do Processo:	**10168720063202160**	Número do Contrato:	**19/2018**
Descrição/Justificativa:	**Descumprimento de obrigação contratual com 30.525 ocorrências nos períodos de julho e agosto de 2021.**		

Ocorrência 7:

Tipo Ocorrência:	**Multa - Lei nª 8666/93, art. 87, inc. II**		
Motivo:	**Inexecução total ou parcial do contrato**		
UASG Sancionadora:	**170010 - MF-SRF-SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL/DF**		
Data Aplicação:	**06/09/2019**	Valor da Multa:	**R$ 195.604,56**
Número do Processo:	**10168720109201845**	Número do Contrato:	**28/2017**
Descrição/Justificativa:	**Infração à cláusula décima terceira, alínea "c", item 3, do Contrato RFB/Copol nª 28/2017.**		

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: D9807C7C0076B1BB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Relatório de Ocorrências Ativas

Ocorrência 8:

Tipo Ocorrência:	**Multa - Lei nª 8666/93, art. 87, inc. II**		
Motivo:	**Inexecução total ou parcial do contrato**		
UASG Sancionadora:	**170010 - MF-SRF-SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL/DF**		
Data Aplicação:	**14/10/2019**	Valor da Multa:	**R$ 1.754.411,56**
Número do Processo:	**10168.720192/2017**	Número do Contrato:	**2/2009, 1/2011 e 3/2013**
Descrição/Justificativa:	**Cláusula décima quinta do contrato 2/2009, cláusula décima terceira dos contratos 1/2011 e 3/2013.**		

Ocorrência 9:

Tipo Ocorrência:	**Multa - Lei nª 8666/93, art. 87, inc. II**		
Motivo:	**Outros**		
UASG Sancionadora:	**170010 - MF-SRF-SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL/DF**		
Data Aplicação:	**06/06/2019**	Valor da Multa:	**R$ 235.495,75**
Número do Processo:	**10168720267201633**	Número do Contrato:	**3/2013**
Descrição/Justificativa:	**Item 5.5 do Anexo I.2 e alíneas "b" e "a" da cláusula décima terceira do Contrato RFB/Copol nª 3/2013, multa contratual no valor total de R$ 235.495,75 (duzentos e trinta e cinco mil, quatrocentos e noventa e cinco reais e setenta e cinco centavos).**		

Ocorrência 10:

Tipo Ocorrência:	**Multa - Lei nª 8666/93, art. 87, inc. II**		
Motivo:	**Outros**		
UASG Sancionadora:	**170010 - MF-SRF-SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL/DF**		
Data Aplicação:	**20/08/2018**	Valor da Multa:	**R$ 527.268,19**
Número do Processo:	**10168720415201539**	Número do Contrato:	**RFB/Copol nª 3/2013**
Descrição/Justificativa:	**Em razão de 571 ocorrências de prestação do serviço de Administração de Redes de Longa Distância – Redes WAN fora dos limites de Acordo de Níveis de Serviço (ANS), no período de janeiro a dezembro de 2014 a interessada foi sancionada em R$527.268,19 (quinhentos e vinte e sete mil, duzentos e sessenta e oito reais e dezenove centavos).**		

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: D9807C7C0076B1BB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Relatório de Ocorrências Ativas

Ocorrência 11:

Tipo Ocorrência:	**Multa - Lei nª 8666/93, art. 87, inc. II**		
Motivo:	**Outros**		
UASG Sancionadora:	**170010 - MF-SRF-SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL/DF**		
Data Aplicação:	**03/10/2017**	Valor da Multa:	**R$ 596.075,73**
Número do Processo:	**10168720480201301**	Número do Contrato:	**RFB/Copol nª 1/2011**
Descrição/Justificativa:	**No período de março a outubro de 2012, construiu-se a Planilha de ocorrências de serviços com ANS fora dos limites contratados acarrentando, nos termos do artigo 87 da Lei nª 8.666, de 21 de junho de 1993, no artigo 7ª da Lei nª 10.520, de 17 de julho de 2002, e no item 5.5 do Anexo I.2 e alíneas "b" e "d" do Contrato RFB/Copol nª 1/2011, uma multa de R$ 596.075,73 (Quinhentos e Noventa e seis mil, setenta e cinco reais e setenta e três centavos).**		

Ocorrência 12:

Tipo Ocorrência:	**Multa - Lei nª 8666/93, art. 87, inc. II**		
Motivo:	**Outros**		
UASG Sancionadora:	**170010 - MF-SRF-SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL/DF**		
Data Aplicação:	**29/09/2017**	Valor da Multa:	**R$ 104.592,11**
Número do Processo:	**10168720600201442**	Número do Contrato:	**RFB/Copol n 03/2013**
Descrição/Justificativa:	**Pela prestação de serviços, no âmbito do contrato RFB/Copol n 03/2013, com ANS fora dos limites contratados, a empresa foi sancionada, nos termos do artigo 87 da Lei nª 8.666, de 21 de junho de 1993 e no artigo 7ª da Lei nª 10.520, de 17 de julho de 2002, e do item 5.4 do Anexo I.1 e alíneas "b" e "c" do item 3 da cláusula décima terceira do Contrato, com uma multa contratual de R$ 104.592,11 (cento e quatro mil, quinhentos e noventa e dois reais e onze centavos).**		

Ocorrência 13:

Tipo Ocorrência:	**Multa - Lei nª 8666/93, art. 87, inc. II**		
Motivo:	**Inexecução total ou parcial do contrato**		
UASG Sancionadora:	**170010 - MF-SRF-SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL/DF**		
Data Aplicação:	**12/11/2019**	Valor da Multa:	**R$ 29.301,43**
Número do Processo:	**10168720682201514**	Número do Contrato:	**3/2013**
Descrição/Justificativa:	**Descumprimento previsto na alínea "d" do inciso III da Cláusula terceira do Contrato RFB/Copol n 3/2013.**		

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: D9807C7C0076B1BB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Relatório de Ocorrências Ativas

Ocorrência 14:

Tipo Ocorrência:	**Multa - Lei nª 8666/93, art. 87, inc. II**		
Motivo:	**Outros**		
UASG Sancionadora:	**170010 - MF-SRF-SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL/DF**		
Data Aplicação:	**18/08/2015**	Valor da Multa:	**R$ 334.276,61**
Número do Processo:	**10168720750201456**	Número do Contrato:	**RFB/Copol n 3/2013**
Descrição/Justificativa:	**Pelo descumprimento dos ANS nas competências de fevereiro a julho de 2013 ocorridas no âmbito do contrato RFB/Copol n 3/2013 e com fulcro do artigo 87 da Lei nª 8.666, de 21 de junho de 1993 e no artigo 7ª da Lei nª 10.520, de 17 de julho de 2002, e do item 5.5 do Anexo I.2 e alíneas "b" e "d" do Contrato RFB/Copol nª 3/2013, foi aplicada à empresa multa contratual no valor total de R$ 334.276,61 (trezentos e trinta e quatro mil, duzentos e setenta e seis reais e sessenta e um centavos).**		

Ocorrência 15:

Tipo Ocorrência:	**Multa - Lei nª 8666/93, art. 87, inc. II**		
Motivo:	**Inexecução total ou parcial do contrato**		
UASG Sancionadora:	**170010 - MF-SRF-SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL/DF**		
Data Aplicação:	**26/02/2013**	Valor da Multa:	**R$ 26.919,25**
Número do Processo:	**12440000097201031**	Número do Contrato:	**02/2009**
Descrição/Justificativa:	**Multa pela incidência da Cláusula Décima Quinta, alínea "d", do Contrato RFB/Copol 02/2009, em face ter superado o limite máximo de indisponibilidade dos níveis do Serviço de Rede Longa Distância e de Rede Local, descritos nos anexos contratuais.**		

Ocorrência 16:

Tipo Ocorrência:	**Multa - Lei nª 8666/93, art. 87, inc. II**		
Motivo:	**Outros**		
UASG Sancionadora:	**170010 - MF-SRF-SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL/DF**		
Data Aplicação:	**21/02/2011**	Valor da Multa:	**R$ 91.882,47**
Número do Processo:	**12440000221201068**	Número do Contrato:	**17/2008**
Descrição/Justificativa:	**Multa pela incidência da cl. 16º, §3ª, do contrato RFB/Copol 17/2008, face ao descumprimento dos níveis de serviço, estabelecidos na proposta técnica (alíneas "c" e "d" do item 4).**		

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: D9807C7C0076B1BB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Relatório de Ocorrências Ativas

Ocorrência 17:

Tipo Ocorrência:	**Multa - Lei nª 8666/93, art. 87, inc. II**		
Motivo:	**Inexecução total ou parcial do contrato**		
UASG Sancionadora:	**170010 - MF-SRF-SECRETARIA DA RECEITA FEDERAL/DF**		
Data Aplicação:	**19/02/2013**	Valor da Multa:	**R$ 57.259,02**
Número do Processo:	**12440000588201081**	Número do Contrato:	**02/2009**
Descrição/Justificativa:	**Multa pela incidência da Cláusula Décima Quinta, alínea "d", do Contrato RFB/Copol 02/2009, em face de ocorrências que caracterizam o descumprimento do limite máximo tolelável para indisponibilidade do Serviço de Administração de Rede de Longa Distância e de Rede Local, previstos nos anexos contratuais.**		

Ocorrência 18:

Tipo Ocorrência:	**Multa - Lei nª 8666/93, art. 87, inc. II**		
Motivo:	**Outros**		
UASG Sancionadora:	**170607 - CENTRO DE SERVIÇOS COMPARTILHADOS**		
Data Aplicação:	**11/12/2024**	Valor da Multa:	**R$ 122.184,92**
Número do Processo:	**12600.102525/2023**	Número do Contrato:	**65/2021**
Descrição/Justificativa:	**I - Multa de 5% (cinco por cento) sobre o custo mensal do serviço inadimplido da produção, o que corresponde ao valor de R$ 122.184,92 (cento e vinte e dois mil cento e oitenta e quatro reais e noventa e dois centavos), conforme subitem 10.1.2 do item 10 do Projeto Básico, parte integrante da Dispensa de Licitação nª 23/2021 c/c inciso II do artigo 87 da Lei 8.666/93.**		

Ocorrência 19:

Tipo Ocorrência:	**Multa - Lei nª 8666/93, art. 87, inc. II**		
Motivo:	**Inexecução total ou parcial do contrato**		
UASG Sancionadora:	**170607 - CENTRO DE SERVIÇOS COMPARTILHADOS**		
Data Aplicação:	**29/07/2024**	Valor da Multa:	**R$ 3.366,20**
Número do Processo:	**19995.001997/2024**	Número do Contrato:	**65/2021**
Descrição/Justificativa:	**Multa de 5% (cinco por cento) sobre o custo mensal do serviço inadimplido da produção, o que corresponde ao valor de R$ 3.366,20 (três mil trezentos e sessenta e seis reais e vinte centavos), conforme o subitem 10.1.2 do item 10 do Projeto Básico, parte integrante da Dispensa de Licitação nª 23/2021, c/c inciso II do artigo 87 da Lei 8.666/93.**		

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: D9807C7C0076B1BB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Relatório de Ocorrências Ativas

Ocorrência 20:

Tipo Ocorrência:	**Multa - Lei nª 8666/93, art. 87, inc. II**		
Motivo:	**Inexecução total ou parcial do contrato**		
UASG Sancionadora:	**530001 - DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO**		
Data Aplicação:	**20/07/2021**	Valor da Multa:	**R$ 4.033,80**
Número do Processo:	**59000010979202118**	Número do Contrato:	**04/2015**
Descrição/Justificativa:	**descumprimento de obrigações constantes na Cláusula Quarta, alínea d, do Contrato Administrativo nª 04/2015, que em suma se perfaz na falha na prestação dos serviços, ocorrida no período de 13/11/2019 a 20/11/2019**		

Ocorrência 21:

Tipo Ocorrência:	**Multa - Lei nª 8666/93, art. 87, inc. II**		
Motivo:	**Outros**		
UASG Sancionadora:	**100001 - TRIBUNAL DE JUSTICA DO DISTRITO FEDERAL**		
Data Aplicação:	**11/03/2015**	Valor da Multa:	**R$ 340,34**
Número do Processo:	**PA 20306/2014**	Número do Contrato:	**181/2014**
Descrição/Justificativa:	**Multa, com fundamento no art. 3ª, inciso I, da Portaria GPR n. 72/2015, c/c o art. 86, da Lei n. 8666/93, em face do descumprimento do Contrato de Prestação de Serviços n. 181/2014.**		

Ocorrência 22:

Tipo Ocorrência:	**Multa - Lei nª 8666/93, art. 87, inc. II**		
Motivo:	**Inexecução total ou parcial do contrato**		
UASG Sancionadora:	**173030 - MF-CVM-COMISSAO DE VALORES MOBILIARIOS/RJ**		
Data Aplicação:	**12/12/2013**	Valor da Multa:	**R$ 79.265,00**
Número do Processo:	**RJ-2007-14107**	Número do Contrato:	**061/07**
Descrição/Justificativa:	**Inadimplemento contratual em virtude da não entrega de funcionalidades previstas no cronograma físico-financeiro.**		

Ocorrência 23:

Tipo Ocorrência:	**Multa - Lei nª 8666/93, art. 87, inc. II**		
Motivo:	**Outros**		
UASG Sancionadora:	**173030 - MF-CVM-COMISSAO DE VALORES MOBILIARIOS/RJ**		
Data Aplicação:	**31/07/2009**		
Número do Processo:	**RJ-2008-12561**		
Descrição/Justificativa:	**APLICAÇÃO DE MULTA DE 5%, NO VALOR DE R$ 5.978,09, COM BASE NA CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA, ITEM 11.2, SUBITEM 11.2.1, DO CONTRATO CVM Nª 050/2008 (INDISPONIBILIDADE DO SERVIÇO DE WEBMAIL).**		

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: D9807C7C0076B1BB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Relatório de Ocorrências Ativas

Ocorrência 24:

Tipo Ocorrência: **Advertência - Lei 14.133/2021, art. 156, inc. I**

UASG Sancionadora: **40001 - STF/SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL/DF**

Impeditiva: **Não**

Prazo Inicial: **07/11/2025**

Data Aplicação: **07/11/2025**

Número do Processo: **009748/2025** Número do Contrato: **39/2024**

Descrição/Justificativa: **Advertência – Sanção aplicável à ocorrência de inexecução parcial não reiterada, constante no item 20.3.1.1 do Contrato nª 39/2024.**

Ocorrência 25:

Tipo Ocorrência: **Multa Art. 86 da Lei 8.666/93.**

UASG Sancionadora: **100001 - TRIBUNAL DE JUSTICA DO DISTRITO FEDERAL**

Impeditiva: **Não**

Prazo Inicial: **14/01/2020**

Data Aplicação: **14/01/2020**

Número do Processo: **15638/2013** Número do Contrato: **181/2014**

Descrição/Justificativa: **MULTA MORATÓRIA NO VALOR DE R$ 955,53 EM VIRTUDE DO ATRASO DE 30 DIAS NA DISPONIBILIZAÇÃO DA CARGA FULL DO CADASTRO DE PESSOAS FÍSICAS E JURÍDICAS.**

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: D9807C7C0076B1BB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO

CERTIDÃO POSITIVA DE DÉBITOS TRABALHISTAS COM EFEITO DE NEGATIVA

Nome: SERVICO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO) (MATRIZ E FILIAIS)
CNPJ: 33.683.111/0001-07
Certidão nº: 40475450/2026
Expedição: 15/04/2026, às 11:41:03
Validade: 12/10/2026 - 180 (cento e oitenta) dias, contados da data de sua expedição.

Certifica-se que **SERVICO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO) (MATRIZ E FILIAIS)**, inscrito(a) no CNPJ sob o nº **33.683.111/0001-07**, **CONSTA** do Banco Nacional de Devedores Trabalhistas em face do inadimplemento de obrigações estabelecidas no(s) processo(s) abaixo, com débito garantido ou exigibilidade suspensa:

0144200-36.1991.5.01.0011 - TRT 01ª Região * (11ª VARA DO TRABALHO DO RIO DE JANEIRO)
0062600-36.1991.5.01.0029 - TRT 01ª Região * (29ª VARA DO TRABALHO DO RIO DE JANEIRO)
0003800-77.1994.5.01.0039 - TRT 01ª Região * (39ª VARA DO TRABALHO DO RIO DE JANEIRO)
0126800-84.1994.5.01.0049 - TRT 01ª Região * (49ª VARA DO TRABALHO DO RIO DE JANEIRO)
0052600-51.2003.5.04.0003 - TRT 04ª Região * (3ª VARA DO TRABALHO DE PORTO ALEGRE)
0046600-20.2008.5.04.0016 - TRT 04ª Região * (16ª VARA DO TRABALHO DE PORTO ALEGRE)
0064900-32.2008.5.04.0662 - TRT 04ª Região * (2ª VARA DO TRABALHO DE PASSO FUNDO)
0001464-40.2012.5.06.0004 - TRT 06ª Região * (4ª VARA DO TRABALHO DO RECIFE)
0125000-29.2005.5.06.0006 - TRT 06ª Região * (6ª VARA DO TRABALHO DO RECIFE)
9157900-11.2002.5.06.0007 - TRT 06ª Região * (7ª VARA DO TRABALHO DO RECIFE)
0001347-90.2010.5.06.0013 - TRT 06ª Região * (13ª VARA DO TRABALHO DO RECIFE)
0000742-67.2012.5.07.0007 - TRT 07ª Região * (7ª VARA DO TRABALHO DE FORTALEZA)
0000974-98.2011.5.07.0012 - TRT 07ª Região * (12ª VARA DO TRABALHO DE FORTALEZA)

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: D9807C7C0076B1BB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO

0640500-78.1997.5.09.0005 - TRT 09ª Região * (5ª VARA DO TRABALHO DE CURITIBA)
0430600-66.2007.5.09.0664 - TRT 09ª Região ** (5ª VARA DO TRABALHO DE LONDRINA)
0000600-48.2022.5.10.0001 - TRT 10ª Região * (1ª VARA DO TRABALHO DE BRASÍLIA - DF)
0000448-50.2022.5.12.0031 - TRT 12ª Região * (1ª VARA DO TRABALHO SÃO JOSÉ)
0000988-29.2022.5.12.0054 - TRT 12ª Região * (3ª VARA DO TRABALHO SÃO JOSÉ)
0102700-42.1996.5.15.0005 - TRT 15ª Região ** (1ª VARA DO TRABALHO DE BAURU)
0015900-60.1997.5.15.0042 - TRT 15ª Região * (2ª VARA DO TRABALHO DE RIBEIRÃO PRETO)
0069200-24.2003.5.15.0042 - TRT 15ª Região * (2ª VARA DO TRABALHO DE RIBEIRÃO PRETO)
0096200-72.2006.5.15.0113 - TRT 15ª Região ** (5ª VARA DO TRABALHO DE RIBEIRÃO PRETO)
0180100-45.2006.5.20.0005 - TRT 20ª Região ** (5ª VARA DO TRABALHO DE ARACAJU)

* Débito garantido por depósito, bloqueio de numerário ou penhora de bens suficientes.
** Débito com exigibilidade suspensa.

Total de processos: 23.

Certidão emitida com base nos arts. 642-A e 883-A da Consolidação das Leis do Trabalho, acrescentados pelas Leis ns.° 12.440/2011 e 13.467/2017, e no Ato 01/2022 da CGJT, de 21 de janeiro de 2022.
Os dados constantes desta Certidão são de responsabilidade dos Tribunais do Trabalho.
No caso de pessoa jurídica, a Certidão atesta a empresa em relação a todos os seus estabelecimentos, agências ou filiais.
A aceitação desta certidão condiciona-se à verificação de sua autenticidade no portal do Tribunal Superior do Trabalho na Internet (http://www.tst.jus.br).
Certidão emitida gratuitamente.

INFORMAÇÃO IMPORTANTE

A Certidão Positiva de Débitos Trabalhistas, com os mesmos efeitos da negativa (art. 642-A, § 2°, da Consolidação das Leis do Trabalho), atesta a existência de registro do CPF ou do CNPJ da pessoa sobre quem versa a certidão no Banco Nacional de Devedores Trabalhistas, cujos débitos estejam com exigibilidade suspensa ou

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: D9807C7C0076B1BB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO

garantidos por depósito, bloqueio de numerário, penhora de bens suficientes ou, ainda, tenha sido deferida, no caso de empresa, a sua recuperação judicial, de acordo com a Lei 11.101/2005.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: D9807C7C0076B1BB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA
SUBSECRETARIA DA RECEITA

CERTIDÃO POSITIVA DE DÉBITOS COM EFEITO DE NEGATIVA

CERTIDÃO Nº: 122081588212026
NOME: SERVICO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS - SERPRO
ENDEREÇO: SGAN QUADRA 601 MODULO V S/N
CIDADE: ASA NORTE
CNPJ: 33.683.111/0001-07
CF/DF 0733474300103
FINALIDADE: JUNTO AO GDF

_____ CERTIFICAMOS QUE _____

HA DEBITOS VINCENDOS DE TLP.

Pelos débitos acima responde solidariamente o adquirente, com base no art. 130 da Lei 5.172/66 – CTN.
Certidão Positiva com Efeito de Negativa, com base no art. 151 combinado com o art. 206 da Lei 5.172/66 – CTN.
Fica ressalvado o direito de a Fazenda Pública do Distrito Federal cobrar, a qualquer tempo, débitos que venham a ser apurados.
Esta certidão abrange consulta a todos os débitos, inclusive os relativos à Dívida Ativa.

Certidão expedida conforme Decreto Distrital nº 23.873 de 04/07/2003, gratuitamente.
Válida até 13 de julho de 2026. *

Certidão emitida via internet em 14/04/2026 às 11:45:50 e deve ser validada no endereço https://www.receita.fazenda.df.gov.br.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: D9807C7C0076B1BB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Cadastro Informativo de Créditos Não Quitados do Setor Público Federal (CADIN)

Consulta Contratante

Emissão em 14/04/2026, 11:46

CPF / CNPJ: **33.683.111/0001-07** Situação para a Esfera Federal: **REGULAR**

Nenhum registro ativo localizado - Situação REGULAR

Código de Validação: ZjU2ZTYwZTkxMDdlMmJkYmI2YjIyMjZiYTI4NzIyMDQ4NWM0NjVjODBkMTlhZmI2ZmU5NmFhNjc5YTVmYzlhNQ==

Para validar esse documento acesse a opção Cadastro -> Validar Relatórios

ão deste documento não dispensa a consulta ao Cadin a ser realizada pela Administração Pública no momento da operação a que se destina

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: D9807C7C0076B1BB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO

Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica

Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados consolidados de consultas eletrônicas realizadas diretamente nos bancos de dados dos respectivos cadastros. A responsabilidade pela veracidade do resultado da consulta é do Órgão gestor de cada cadastro consultado. A informação relativa à razão social da Pessoa Jurídica é extraída do Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica, mantido pela Receita Federal do Brasil.

Consulta realizada em: 14/04/2026 11:47:09

Informações da Pessoa Jurídica:

Razão Social: **Serviço Federal de Processamento de Dados**
CNPJ: **33.683.111/0001-07**

Resultados da Consulta Eletrônica:

Órgão Gestor: **TCU**
Cadastro: **Licitantes Inidôneos**
Resultado da consulta: **Nada Consta**

Para acessar a certidão original no portal do órgão gestor, clique AQUI.

Órgão Gestor: **CNJ**
Cadastro: **CNIA - Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade**
Resultado da consulta: **Nada Consta**

Para acessar a certidão original no portal do órgão gestor, clique AQUI.

Órgão Gestor: **Portal da Transparência**
Cadastro: **Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas**
Resultado da consulta: **Nada Consta**

Para acessar a certidão original no portal do órgão gestor, clique AQUI.

Órgão Gestor: **Portal da Transparência**
Cadastro: **CNEP - Cadastro Nacional de Empresas Punidas**
Resultado da consulta: **Nada Consta**

Para acessar a certidão original no portal do órgão gestor, clique AQUI.

Obs: A consulta consolidada de pessoa jurídica visa atender aos princípios de simplificação e racionalização de serviços públicos digitais. Fundamento legal: Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018, Decreto nº 8.638 de 15, de janeiro de 2016.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: D9807C7C0076B1BB.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

CONTRATO DE ADESÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O CLIENTE e seus representantes, devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE", e o SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO, empresa pública federal com sede no SGAN, Quadra 601, Módulo V, Brasília/DF, CEP 70836-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado SERPRO, tendo seus representantes legais devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO", conjuntamente denominados PARTES, resolvem celebrar o presente contrato, que se regerá pelas disposições das Leis nº 14.133/2021 e 10.406/2002 e suas atualizações e de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

1 DO OBJETO E DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1 O presente contrato tem por finalidade a prestação dos serviços técnicos especializados descritos no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.

2 DA VINCULAÇÃO

2.1 Este contrato integra o processo administrativo do CLIENTE nº 0002803-25.2025.8.23.8000.

2.2 O presente contrato deverá ser interpretado em sua completude, incluindo-se os seus anexos.

2.3 A execução deste contrato será regulada pelas suas cláusulas e condições, pelos dispositivos da Lei nº 14.133/2021, pelos preceitos de Direito Público, sendo aplicadas, subsidiariamente, os preceitos da Teoria Geral dos Contratos, o princípio da boa-fé objetiva e as disposições de Direito Privado.

3 DA FUNDAMENTAÇÃO

3.1 Esse contrato é celebrado por dispensa de licitação, com base no disposto no inc. IX, art. 75, da Lei nº 14.133/2021.

4 DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 Este serviço é classificável como de natureza de prestação continuada.

5 DO REGIME DE EXECUÇÃO

5.1 O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.

6 DAS OBRIGAÇÕES

6.1 São obrigações do CLIENTE:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.1.1 Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados, conforme especificação detalhada no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

6.1.2 Solicitar formalmente, por meio dos canais de comunicação descritos no anexo “Descrição dos Serviços”, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério do SERPRO a sua aceitação.

6.1.3 Informar e manter operantes os seus dados de contato registrados neste contrato, bem como comunicar tempestivamente ao SERPRO as atualizações dessas informações.

6.1.4 Efetuar o correto pagamento dos serviços prestados dentro dos prazos especificados neste contrato.

6.1.5 Não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços que compõem o objeto deste contrato, excetuando-se as situações devidamente justificadas nas quais o armazenamento ou reprodução dos referidos dados e informações sejam necessários para o exercício das atividades do CLIENTE, bem como quando o armazenamento ou reprodução dos dados e informações forem realizados por exigências legais, informando individual e detalhadamente ao SERPRO sobre cada ocorrência excepcional.

6.1.6 Não utilizar os serviços e os dados obtidos para finalidade ou forma distinta da qual foram concebidos e fornecidos ou para a prática de atos considerados ilegais, abusivos e/ou contrários aos princípios norteadores do Código de Ética do SERPRO.

6.1.6.1 Em casos de suspeita das práticas descritas acima, os serviços poderão ser suspensos, com a consequente comunicação do ocorrido às autoridades competentes e, em eventual confirmação, o SERPRO poderá rescindir o presente contrato e iniciar o processo de apuração de responsabilidade do agente que tenha dado causa a estas práticas.

6.2 São obrigações do SERPRO:

6.2.1 Prestar os serviços de acordo com o presente contrato, desde que o CLIENTE tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados.

6.2.2 Enviar, por meio eletrônico, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Guias de Pagamento (boletos) correspondentes ao serviço prestado. Estes documentos também estarão disponíveis para o CLIENTE na Área do Cliente disponibilizada pelo SERPRO.

6.2.3 Manter suas condições de habilitação durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pelo CLIENTE por meio de consultas aos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública Federal.

6.2.4 Comunicar, formalmente, ao CLIENTE qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

7 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

7.1 As condições relativas à propriedade intelectual da solução estão dispostas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

8 DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

8.1 As PARTES se comprometem a manter sob estrita confidencialidade toda e qualquer informação trocada entre si em relação à presente prestação de serviços, bem como toda e qualquer informação ou documento dela derivado, sem prejuízo de qualquer outra proteção assegurada às PARTES pelo ordenamento jurídico.

8.2 Sobre a confidencialidade e a não divulgação de informações, fica estabelecido que:

8.2.1 Todas as informações e os conhecimentos aportados pelas PARTES para a execução do objeto deste contrato são tratadas como confidenciais, assim como todos os seus resultados.

8.2.2 A confidencialidade implica a obrigação de não divulgar ou repassar informações e conhecimentos a terceiros não envolvidos nesta relação contratual, sem autorização expressa, por escrito, dos seus detentores.

8.2.3 Não são tratadas como conhecimentos e informações confidenciais as informações que forem comprovadamente conhecidas por outra fonte, de forma legal e legítima, independentemente da iniciativa das PARTES no contexto deste contrato.

8.2.4 Qualquer exceção à confidencialidade só será possível caso prevista neste contrato ou com a anuência prévia e por escrito das PARTES em disponibilizar a terceiros determinada informação. As PARTES concordam com a disponibilização de informações confidenciais a terceiros nos casos em que tal disponibilização se mostre necessária para o cumprimento de exigências legais.

8.2.5 Para os fins do presente contrato, a expressão “Informação Confidencial” significa toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada (seja por escrito, de forma eletrônica ou por qualquer outra forma) pelas PARTES entre si, seus representantes legais, administradores, diretores, sócios, empregados, consultores ou contratados (em conjunto, doravante designados “REPRESENTANTES”) no âmbito deste contrato.

8.2.6 Todas as anotações, análises, compilações, estudos e quaisquer outros documentos elaborados pelas PARTES ou por seus REPRESENTANTES com base nas informações descritas no item anterior serão também considerados “Informação Confidencial” para os fins do presente contrato.

8.3 A informação que vier a ser revelada, fornecida ou comunicada verbalmente entre as PARTES deverá integrar ata lavrada por qualquer dos seus representantes para que possa constituir objeto mensurável e dotado de rastreabilidade para efeito da confidencialidade ora pactuada.

8.4 O descumprimento desta cláusula por qualquer das PARTES poderá ensejar a responsabilização de quem lhe der causa, nos termos da lei, inclusive em relação aos eventuais danos causados à parte contrária ou a terceiros.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

8.4.1 Sem prejuízo de eventuais sanções aplicáveis nas esferas cível e administrativa, a conduta que represente violação a essa cláusula pode vir a ser enquadrada no crime de concorrência desleal previsto no art. 195, inc. XI, da Lei nº 9.279/1996.

8.4.2 O dever de confidencialidade estabelecido nesse contrato inclui a necessidade de observância da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

8.5 A responsabilidade por danos causados às PARTES ou a terceiros por eventual vazamento de dados ou outro tratamento de dados inadequado ou ilícito, será direcionada a quem comprovadamente tenha dado causa, por sua ação, omissão, ou sob sua responsabilidade.

8.6 O SERPRO não será responsabilizado por quaisquer prejuízos causados por eventuais erros, fraudes ou má qualidade dos dados compartilhados, bem como pelo uso indevido por terceiros das ferramentas que compõem a solução.

9 DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

9.1 Conforme dispõe o art. 117 da Lei nº 14.133/2021, o CLIENTE designará formalmente os representantes da Administração (Gestor e Fiscais) que serão responsáveis pelo acompanhamento e pela fiscalização da execução do contrato e realizarão a alocação dos recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento deste contrato.

10 DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1 Os locais de prestação dos serviços estão especificados no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

10.2 Para a correta tributação, as notas fiscais deverão ser emitidas com o CNPJ do estabelecimento do SERPRO onde os serviços forem prestados.

11 DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

11.1 O valor estimado deste contrato para seu período de vigência é de R$ 179.998,80 (Cento e setenta e nove mil novecentos e oitenta e oito reais e oitenta centavos.).

11.2 Os preços já incluem a tributação necessária para a prestação dos serviços, conforme a legislação tributária vigente.

11.3 Os itens faturáveis, a forma de cálculo e o detalhamento dos valores a serem pagos mensalmente pelo CLIENTE estão descritos no anexo “Relatório Consolidado de Preços e Volumes” deste contrato.

11.4 Para efeito de pagamento, o SERPRO cobrará um valor mensal, que será calculado com base no volume consumido pelo CLIENTE no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado.

11.5 Caberá ao CLIENTE indicar e manter atualizadas todas as informações necessárias para envio eletrônico (por e-mail) da nota fiscal e dos boletos de pagamento correspondentes aos serviços prestados.

11.6 Desde o primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pelo SERPRO para o e-mail informado pelo CLIENTE no anexo “IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE deste contrato.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

11.6.1 No referido e-mail constarão as informações necessárias para que o CLIENTE acesse e se cadastre no portal.

11.7 O não recebimento pelo CLIENTE, por correspondência eletrônica, dos documentos de cobrança mensais não o isentará de efetuar o pagamento dos valores devidos até a data de vencimento. Neste caso, o CLIENTE deverá acessar os documentos necessários para o pagamento no portal Área do Cliente.

11.8 Nas notas fiscais emitidas o nome do CLIENTE terá a mesma descrição adotada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ da Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB do Ministério da Economia – ME.

11.9 O pagamento das faturas/boletos deverá ser realizado pelo CLIENTE no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal pelo SERPRO. A nota fiscal será emitida até o último dia útil do mês de referência.

11.10 O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação/utilização do serviço.

11.11 O valor mensal será atestado definitivamente em até 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento ou da disponibilização da documentação correspondente à prestação do serviço.

11.11.1 Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do CLIENTE, o SERPRO emitirá, automaticamente, as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

12 DO ATRASO NO PAGAMENTO

12.1 Não ocorrendo o pagamento pelo CLIENTE dentro do prazo estipulado neste contrato, o valor devido será acrescido de encargos, que contemplam:

12.1.1 Multa de 1% (um por cento); e

12.1.2 Juros de mora (pro rata die) de 0,5% (meio por cento) ao mês sobre o valor faturado a partir da data do vencimento.

12.2 O atraso no pagamento, quando igual ou superior a 60 (sessenta) dias, permite a suspensão imediata dos serviços prestados pelo SERPRO, hipótese em que o CLIENTE continuará responsável pelo pagamento dos serviços já prestados e dos encargos financeiros deles decorrentes.

13 DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS

13.1 Em conformidade com a legislação tributária aplicável, nos casos em que houver a retenção de tributos, via substituição tributária, caberá ao CLIENTE enviar os comprovantes de recolhimento de tributos para o endereço eletrônico do SERPRO (gestaotributaria@serpro.gov.br) ou encaminhá-los para o seguinte endereço:

Departamento de Gestão Tributária

Superintendência de Controladoria

SERPRO (Edifício SEDE)

Endereço: SGAN 601 – Módulo V – Asa Norte – Brasília/DF CEP: 70.836-900

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

14 DA VIGÊNCIA

14.1 O presente contrato vigerá por 12 (doze) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses, conforme preconizado nos art. 106 e 107 da Lei n. 14.133/2021.

14.1.1 Caso a assinatura seja efetivada por meio de certificação digital ou eletrônica, considerar-se-á como início da vigência a data em que o último signatário assinar.

15 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1 A despesa com a execução deste contrato está programada em dotação orçamentária própria do CLIENTE, prevista no seu orçamento para o exercício corrente, conforme disposto a seguir: Programa de Trabalho n.º 12.601.02.061.0003.2457 (Modernização de Expansão da TIC) e elemento de despesa 3.3.90.40.08 (Locação de mão de obra - Serviços de Computação em Nuvem)..

15.2 Para o caso de eventual execução deste contrato em exercício futuro, a parte da despesa a ser executada em tal exercício será objeto de Termo Aditivo ou Apostilamento com a indicação, por parte do CLIENTE, dos créditos e empenhos para sua cobertura.

16 DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO

16.1 O reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, por meio de reajuste de preços, para órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:

16.1.1 O reajuste dar-se-á por meio da aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do contrato, para CLIENTES integrantes do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP, ou para outros CLIENTES que por fundamento normativo próprio se submetam à mesma sistemática de reajuste.

16.2 O reequilíbrio econômico-financeiro, por meio de reajuste de preços, para órgãos ou entidades não integrantes do SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:

16.2.1 Dar-se-á por meio da aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do Contrato.

16.3 Haja vista que a apuração do IPCA e do ICTI é realizada mensalmente pelo IBGE e IPEA, respectivamente, o que inviabiliza a sua ponderação em proporção diária, a referência do cálculo considerará meses completos a partir do mês da data base.

16.4 A data base para cálculo do índice da primeira correção monetária será o mês de assinatura do Contrato, considerando-se esta data a do orçamento do Contrato e tomando-se como base a seguinte fórmula:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Ir = (I1 – Io) / Io

R = Vo x Ir

V1 = Vo + R

Onde:

Ir - índice de reajustamento

I1 - índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor (aniversário de 12 (doze) meses a partir da assinatura do Contrato)

Io - índice correspondente à data base do contrato (mês de assinatura do Contrato)

R - valor do reajustamento procurado

V1 - preço final já reajustado

Vo - preço original do Contrato, na data base (valor a ser reajustado)

16.5 No caso de utilização do IPCA, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IBGE, localizado no seguinte endereço:

https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc_ipca/defaultseriesHist.shtm.

16.6 Para o caso de utilização do ICTI, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IPEA, localizado no seguinte endereço: http://www.ipea.gov.br.

16.7 De acordo com o disposto no inciso I do art. 136 da Lei nº 14.133/2021, os reajustes ocorrerão por simples apostilamentos efetuados automaticamente e de ofício, sendo dispensado o prévio requerimento por parte do SERPRO.

16.8 Após efetuado pela autoridade competente da parte CLIENTE, o apostilamento deverá ser enviado ao SERPRO no prazo máximo de 5 dias corridos contados da assinatura do documento.

16.9 De acordo com o art. 2º da Lei nº 10.192/2001, os efeitos do reajuste serão considerados a partir do dia subsequente ao aniversário de vigência do contrato e a aplicação dos demais reajustes respeitarão o intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre suas aplicações.

16.10 O índice de reajuste incidirá sobre cada item faturável discriminado neste Contrato.

16.11 O reequilíbrio por meio de revisão, para todos os Órgãos e Entidades Contratantes, integrantes ou não do SISP:

16.11.1 Dar-se-á em caso de mudanças de caráter extraordinário ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, A base para cálculo da revisão retroagirá até a data do fato que a motivou e deverá ser formalizada por termo aditivo próprio.

17 DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

17.1 O SERPRO fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto do presente Contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado deste Contrato.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Mediante acordo entre as PARTES poderá haver supressão de quantitativos do objeto contratado em percentual superior a 25% do valor inicial atualizado do Contrato.

18 DA RESCISÃO

18.1 Os casos de rescisão contratual obedecerão ao disposto nos artigos 137 a 139 da Lei n. 14.133/2021, e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

18.2 Para formalizar a rescisão contratual, o CLIENTE deverá abrir um acionamento, nos termos previstos neste contrato, por meio dos Canais de Atendimento expostos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

18.3 Nos casos em que a prestação do serviço objeto deste contrato depender de autorização de órgão ou entidade responsável pelos dados e informações, eventual cancelamento da autorização concedida ao SERPRO para esta finalidade ensejará a imediata suspensão dos serviços e o início do procedimento de rescisão deste contrato, não cabendo ao CLIENTE direito a qualquer indenização por parte do SERPRO, seja a que título for.

18.4 Eventual rescisão não representa quitação para os débitos aferidos e não quitados. Em caso de rescisão os serviços serão considerados parcialmente entregues e caberá ao CLIENTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados, conforme as condições estabelecidas nesse contrato.

18.5 Condições específicas de rescisão decorrentes de características próprias do serviço contratado, se existirem, estarão especificadas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

19 DA COMUNICAÇÃO FORMAL

19.1 Será considerada comunicação formal toda e qualquer troca de informações realizada entre as PARTES por meio dos Canais de Atendimento estabelecidos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

19.2 O CLIENTE deverá comunicar as atualizações de seus dados de contato ao SERPRO, sob pena de assumir o risco de não receber comunicações que sejam relacionadas aos serviços deste contrato.

20 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1 Os ônus decorrentes do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas neste instrumento contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, sem prejuízo de eventual responsabilização daquele que der causa ao inadimplemento por perdas e danos perante a parte prejudicada.

20.2 Eventual aplicação de sanção administrativa deve ser formalmente motivada, assegurado o exercício, de forma prévia, do contraditório e da ampla defesa.

20.3 Na aplicação das sanções a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena e o dano causado à parte prejudicada, observado o princípio da proporcionalidade.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

20.3.1 Constituirá:

20.3.1.1 Advertência – Sanção aplicável à ocorrência de inexecução parcial não reiterada.

20.3.1.2 Mora – O recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais.

20.3.1.3 Inexecução parcial – O recebimento parcial, ainda que em atraso, dos serviços contratados para o período de referência.

20.3.1.4 Inexecução total – O não recebimento de todas as parcelas dos serviços contratados.

20.3.2 Por inexecução parcial ou total deste contrato, o SERPRO estará sujeito à aplicação das sanções descritas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021, de forma gradativa e proporcional à gravidade da falta cometida e de eventual dano causado, assegurados o contraditório e a ampla defesa de forma prévia.

20.3.2.1 Em caso de descumprimento total das obrigações, o valor da multa não excederá a 10% (dez por cento) do valor do contrato. Caso haja a aplicação de mais de uma multa por descumprimento parcial das obrigações, a soma dos valores das eventuais multas aplicadas não ultrapassará esse limite.

20.3.2.2 Fica estipulado o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês pro rata die sobre o valor do item inadimplido para os casos de mora (atraso).

20.3.3 Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de:

20.3.3.1 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada.

20.3.3.2 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato para os casos de inexecução total.

20.4 Dentro do mesmo período de referência, para o mesmo item inadimplido, a multa por inexecução total substitui a multa por inexecução parcial e a multa por mora; da mesma forma, a multa por inexecução parcial substitui a multa por mora.

20.5 Os valores devidos pelo SERPRO serão pagos preferencialmente por meio de redução do valor cobrado na fatura do mês seguinte à respectiva aplicação. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, o SERPRO pagará ao CLIENTE por eventual diferença, preferencialmente, por meio de cobrança administrativa.

21 DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709/2018

21.1 As condições relativas à aderência das PARTES à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD estão discriminadas no anexo “Tratamento e Proteção de Dados Pessoais” deste contrato.

21.2 O CLIENTE deve atentar para o que dispõe a LGPD, com especial destaque para seus princípios, no seu relacionamento com o Titular de Dados Pessoais, inclusive dando-lhe conhecimento sobre a FINALIDADE do uso destas informações pessoais, evitando assim a suspensão contratual do presente contrato.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

22 DA LEI ANTICORRUPÇÃO

22.1 As PARTES se comprometem a observar os preceitos legais do ordenamento jurídico brasileiro relacionados ao combate à corrupção, em especial o Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, a Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO, o Programa Corporativo de Integridade do SERPRO, a Lei nº 12.846/2013 e o seu Decreto nº 11.129/2022 e, no que forem aplicáveis, os tratados internacionais ratificados e promulgados no Decreto nº 3.678/2000, Decreto nº 4.410/2002 e o Decreto nº 5.687/2006.

22.2 O SERPRO (i) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que estão autorizadas a atuar em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013; (ii) se obriga a tomar todas as providências para fazer com que os seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei nº 12.846/2013; (iii) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente do Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, da Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO e do Programa Corporativo de Integridade do SERPRO.

22.2.1 O SERPRO, no desempenho das atividades objeto deste CONTRATO, se compromete perante a CLIENTE a não praticar os atos descritos no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

22.2.2 O descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do SERPRO poderá ensejar a instauração de apuração de responsabilidade de seus agentes com a aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação judicial, nos termos do art. 18, da Lei nº 12.846/2013.

22.2.3 O SERPRO se compromete a conduzir os seus negócios e práticas comerciais de forma ética e íntegra, em conformidade com os preceitos legais vigentes no país.

23 DA MATRIZ DE RISCOS

23.1 Em observância ao disposto no inciso XXVII do art. 6º da Lei nº 14.133/2021, as PARTES, declaram que a presente contratação não apresenta eventos supervenientes impactantes no equilíbrio econômico-financeiro que justifiquem ou fundamentem a elaboração de Matriz de Riscos para o contrato.

24 DOS CASOS OMISSOS

24.1 Os casos omissos serão decididos pelas PARTES, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, normas e princípios gerais dos contratos.

25 DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

25.1 Aplicam-se às PARTES as regras para solução de controvérsias de natureza jurídica destinadas à Administração Pública, em especial quanto à submissão dessas, em sede administrativa, à Câmara de Mediação e Conciliação competente.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

26 DO FORO

26.1 É eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

27 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

27.1 As PARTES reconhecem que a contratação por meios eletrônicos, tecnológicos e digitais é válida, exequível e plenamente eficaz, ainda que estabelecida com assinatura eletrônica, digital ou certificação fora dos padrões ICP-Brasil, conforme MP nº 2.200-2 de 2001 ou outra legislação de âmbito federal que venha a substituí-la.

27.2 Considera-se que a celebração do presente contrato ocorreu na data da sua última assinatura ou do seu último aceite.

28 DA PUBLICAÇÃO

28.1 Caberá ao CLIENTE providenciar às suas expensas, a publicação resumida deste instrumento e dos respectivos aditamentos de que trata o art. 174 e o §2º do art. 175 da Lei n. 14.133/2021.

Ajustadas as condições estabelecidas, as PARTES assinam abaixo consolidando os termos deste contrato.

Brasília, DF, 11 de abril de 2025

NEOSIGNER Assinatura Avançada
DANIEL SILVA ANTONELLI
CPF: 000.***.***-43
11/04/2025
Serpro

DANIEL SILVA ANTONELLI
Gerente de Departamento
SERPRO

NEOSIGNER Assinatura Avançada
GUILHERME ALVARES DA SILVA
CPF: 692.***.***-04
11/04/2025
Serpro

GUILHERME ALVARES DA SILVA
Gerente de Divisão
SERPRO

NEOSIGNER Assinatura Avançada
HERMENEGILDO ATAIDE D AVILA
CPF: 204.***.***-04
11/04/2025
Serpro

HERMENEGILDO ATAÍDE D'ÁVILA
CLIENTE

<Duplo clique para preencher>
CLIENTE (Opcional)

Testemunha
Nome: <Duplo clique para preencher>
CPF: <Duplo clique para preencher>

Testemunha
Nome: <Duplo clique para preencher>
CPF: <Duplo clique para preencher>

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

ANEXO – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Parecer jurídico de aprovação da Minuta: 0844/2023

1 DEFINIÇÕES BÁSICAS

1.1 Partes: Todas as Pessoas Jurídicas diretamente envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.

1.2 Cliente: Pessoa Jurídica e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.

1.3 Loja SERPRO: Website de venda dos produtos e serviços SERPRO, acessível pelo endereço eletrônico: https://loja.serpro.gov.br.

1.4 Central de Ajuda: Website de informações e suporte pós-venda, acessível pelo endereço: https://centraldeajuda.serpro.gov.br.

1.5 Área do Cliente: Canal eletrônico disponibilizado ao cliente por meio de login e senha, com acesso a informações restritas relativas ao contrato e questões financeiras, através do endereço: https://cliente.serpro.gov.br.

1.6 TAM (do inglês, Technical Account Manager, ou Gestor Técnico de Contas): Pessoa ou grupo especialista que auxilia a gestão do CLIENTE sobre os serviços em nuvem - pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CLIENTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.

1.7 DevOps: “Por definição, DevOps descreve um processo de desenvolvimento de software e uma mudança de cultura organizacional que acelera a entrega de software de alta qualidade, automatizando e integrando os esforços das equipes de desenvolvimento e operações de TI - dois grupos que tradicionalmente atuavam separadamente ou em silos”. Adaptado de:

https://www.ibm.com/cloud/learn/devops-a-complete-guide

1.8 Cloud Computing: Modelo de computação em que os recursos (redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços) são disponibilizados como serviços usando tecnologias de Internet. A cobrança dos serviços preferencialmente é feita com base no efetivo consumo dos recursos e possuem características de flexibilidade e elasticidade em tempo real.

1.9 Corretor de nuvem (Cloud Broker): É uma entidade que gerencia o uso, desempenho e entrega de serviços em nuvem e também negocia relacionamentos entre provedores e consumidores em nuvem.

1.10 Projeto: É a unidade de agrupamento/alocação para atendimento às demandas do CLIENTE, considerado cada sistema/aplicação ou um conjunto integrado de recursos de uma arquitetura técnica, que compõe uma única solução ou empreendimento, delimitando o escopo de atuação. Um projeto serve como unidade de gerenciamento/gestão e pode ser um ambiente inteiro, uma aplicação ou um conjunto de aplicações. O CLIENTE define o escopo do projeto dentro de seu contexto.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.11 Evento Crítico: Mudanças de alta complexidade realizadas em ambientes de TIC, tais como eventos de migração de workloads, implantação de novos projetos, atualização tecnológica ou mudanças de infraestrutura de ambientes em nuvem.

1.12 MVP: Produto mínimo viável (em inglês, Minimum Viable Product ─ MVP) é a versão mais simples de um produto que pode ser disponibilizada para a validação de um pequeno conjunto de hipóteses sobre um negócio. (Caroli, Paulo. Direto ao ponto. 1.ed. 2015. São Paulo: Casa do código, 2015).

1.13 Sprint: Intervalo de tempo, não superior a um mês, no qual uma entrega planejada é realizada. Adaptado de:

https://www.scrum.org/resources/what-is-a-sprint-in-scrum

1.14 Backlog: Lista das tarefas necessárias que precisam ser feitas para a entrega.

1.15 Workload: “No contexto de uma adoção de nuvem, uma workload é uma coleção de ativos de TI (servidores, VMs, aplicativos, dados ou dispositivos) que, coletivamente, dá suporte a um ou mais processos definidos. As workloads também podem depender de outros ativos compartilhados ou plataformas maiores, no entanto, uma workload deve ter limites definidos em relação aos ativos dependentes e aos processos que dependem dela. Muitas vezes, as workloads podem ser visualizadas monitorando o tráfego de rede entre os ativos de TI.”. Adaptado de:

https://docs.microsoft.com/en-us/azure/cloud-adoption-framework/plan/workloads

2 DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

2.1 SERPRO Multicloud é um conjunto organizado de serviços profissionais relacionados entre si e especializados em cloud, pensados para facilitar a jornada e o sucesso da transformação digital do Estado brasileiro, permitindo que o gestor público de TI faça escolhas inteligentes e tecnicamente embasadas, possibilitando a rápida e segura adoção das tecnologias de cloud.

2.2 A solução disponibiliza, através de pacotes de serviços que podem ser contratados de forma opcional, especialistas de alto nível em cloud e com expertise em negócios de governo, desde a avaliação de maturidade, passando pelo aconselhamento na seleção dos projetos, no comparativo para escolha do provedor mais adequado e amparo legal para justificativa de contratação, além da elaboração da arquitetura de soluções, do planejamento e execução da migração ou implantação de workloads na nuvem, da sustentação de aplicações e até da avaliação sistemática para otimização de ambiente e gestão econômica, com foco no sucesso do resultado esperado.

2.3 A oferta integrada de serviços possibilita ao CLIENTE acelerar a expansão dos serviços com níveis elevados de qualidade, segurança, confiabilidade, flexibilidade e a custos otimizados.

2.4 Através do SERPRO Multicloud, o CLIENTE terá acesso ao acervo de softwares disponibilizados pelos provedores em suas lojas de Marketplace, podendo pesquisar, gerenciar e instanciar produtos de softwares que se integram e complementam o ambiente de nuvem do provedor.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.5 Ao realizar a contratação do serviço, o gestor público terá acesso - por demanda e independente da localização - ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis e de alta performance disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem do provedor SERPRO, através de portal web. O portal web se trata da console dos provedores, disponível via web, 24 horas por dia, 7 dias por semana, que possibilita a seleção de recursos e ofertas dos provedores parceiros.

2.6 Por meio deste contrato, o gestor público tem a liberdade de escolha dentre os melhores recursos de cada provedor e continua sendo o gestor da solução, podendo delegar algumas atividades ao SERPRO, por meio da contratação dos serviços opcionais deste contrato.

3 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 O atendimento às demandas do CLIENTE será feito por projeto.

3.2 A solução SERPRO Multicloud contempla os seguintes serviços profissionais:

3.2.1 Cloud Services Brokerage

3.2.1.1 Serviço profissional de corretagem de serviços em nuvem e de disponibilização e operação da plataforma multinuvem, visando gerenciar o uso, o desempenho e a entrega, assim como os relacionamentos entre provedores e consumidores destes serviços (em nuvem).

3.2.1.2 O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados nem pela disponibilidade da aplicação hospedada em quaisquer nuvens dos parceiros do SERPRO Multicloud.

3.2.1.3 O que faz?

3.2.1.3.1 Um corretor para serviços na nuvem que possui visão sistêmica em TI, domina as funcionalidades e características dos provedores parceiros, orienta sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem, ajuda o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem e provedores mais adequados para cada projeto, facilita o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço fiscal e tributário entre os provedores parceiros e as organizações públicas ao longo da jornada da cloud e gerencia o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

3.2.1.3.2 O SERPRO oferece também, como serviço adicional (com item faturável específico), uma conexão física dedicada com cada provedor parceiro habilitado, com túnel criptografado para a transferência de dados. Essa conexão pode ser ativada para os clientes das soluções da Rede SERPRO e toda a gestão operacional e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

3.2.1.3.3 Quando identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o CLIENTE poderá receber recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, podendo, opcionalmente, solicitar ajuda na implementação através de demanda solicitando o serviço consultivo

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Cloud Generic Professional Services. No plano avançado do Cloud Services Management, o CLIENTE dispõe de um serviço completo de gestão de contas.

3.2.1.4 Como funciona?

3.2.1.4.1 O CLIENTE terá acesso, por demanda e independente da localização, ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem on premises (provedor SERPRO).

3.2.1.4.2 O CLIENTE escolhe o provedor mais adequado para atender suas necessidades e realiza então o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação sobre os quais pode instalar e executar softwares em geral. O serviço de corretagem pode ser solicitado a qualquer tempo. Entretanto, para realizar qualquer mudança no ambiente, é necessário ter uma arquitetura de solução e planejar a mudança. No caso de não dispor de uma arquitetura de solução, poderá abrir demanda para esse serviço (Cloud Architecture Design). As mudanças de ambiente poderão ser tratadas demandando o serviço Cloud Migration Management.

3.2.1.4.3 Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. O acompanhamento do uso de recursos poderá ser feito pelo portal web (console do provedor), e, de acordo com as funcionalidades do portal de cada provedor, o consumo pode ser configurado para o limite de volume estimado em contrato. Alertas automáticos podem ser enviados para acompanhamento de possível extrapolação. A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO mediante a demanda dos serviços opcionais, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas, gerenciamento de custos e opções sobre uma eventual migração para a nuvem e sobre a privacidade e segurança dos dados da sociedade.

3.2.1.4.4 Para novas aplicações, o ideal é que o time DevOps, por meio da contratação do serviço Cloud Engineering and Automation, participe desde o início do projeto, a fim de garantir o uso otimizado dos recursos computacionais. Esse serviço também exige a abertura de demanda específica por parte do CLIENTE.

3.2.1.5 Entregas do Cloud Services Brokerage:

3.2.1.5.1 Catálogo de ofertas de serviços em nuvem:

3.2.1.5.1.1 O CLIENTE terá acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros.

3.2.1.5.2 Recomendações para otimização de consumo

3.2.1.5.2.1 Sempre que identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o cliente poderá receber do SERPRO recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, enviadas pela equipe de Gestão Técnica de Contas (equipe TAM – Technical Account Management). Com a contratação do Multicloud, os clientes receberão apoio e orientação dessa equipe, que, por meio de análises de consumo e

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

otimização, pode propor melhorias, recomendações de melhor utilização do ambiente, oferecer insights de tendências, além de fornecer outras informações que auxiliem o cliente a maximizar a eficiência financeira do ambiente.

3.2.1.5.3 Corretagem customizada

3.2.1.5.3.1 Orçamentação técnica e análises comparativas podem ser solicitadas a qualquer momento pelo cliente durante a vigência do contrato.

3.2.1.5.4 Suporte de atendimento unificado

3.2.1.5.4.1 Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. Todo atendimento de suporte será realizado em língua portuguesa.

3.2.1.5.5 Gestão Técnica de Contas (Equipe TAM)

3.2.1.5.5.1 O serviço de gestão técnica de contas é um atendimento especializado que auxilia o cliente fornecendo orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis, a fim de auxiliar o cliente no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO. Seu objetivo é facilitar a gestão contratual pelo cliente por meio do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de orçamento e monitoramento de consumo.

3.2.1.5.6 Conectividade

3.2.1.5.6.1 O acesso aos serviços em nuvem poderá ser feito via internet ou por conexão física dedicada (SERPRO Cloud Connect), com túnel criptografado para tráfego de dados. Esta última oferta possui item faturável específico e é exclusiva para clientes contratantes de serviços adicionais da Rede SERPRO especificados em estudo de viabilidade e avaliação técnica.

3.2.1.5.7 Marketplace

3.2.1.5.7.1 O marketplace é uma loja online de operação e curadoria mantida pelo provedor de nuvem, que disponibiliza acesso a um amplo acervo digital de soluções, que se integram ou complementam os serviços de nuvem do provedor.

3.2.1.5.7.2 No marketplace, o CLIENTE poderá encontrar, implantar e gerenciar diversas soluções em seu ambiente de nuvem. Na página de cada solução disponível no marketplace do provedor, o CLIENTE poderá obter informações sobre o descritivo do produto de software, o modelo de suporte e as condições de uso definidas pelo fabricante.

3.2.1.5.7.3 No contexto do Cloud Service Brokerage, o SERPRO disponibiliza ao CLIENTE a plataforma para acesso ao marketplace dos provedores e realiza a intermediação financeira de cobrança e de pagamento ao provedor pelo uso das soluções obtidas na loja online. O Serpro, inclusive, está apto para apoiar as negociações com o fornecedor para disponibilização de uma oferta mais competitiva. E quando houver esse interesse por parte do CLIENTE, ele deve abrir uma solicitação ao SERPRO para solicitar esse apoio.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.1.5.7.3.1 Observação: o SERPRO não oferece nenhum tipo de garantia sobre os produtos obtidos nos marketplaces dos provedores. Dessa forma, cabe ao CLIENTE a total responsabilidade sobre esses itens adquiridos na loja online, assim como sobre os riscos oriundos da utilização do que for contratado e possíveis impactos sobre o ambiente produtivo.

3.2.1.5.7.4 Caberá ao CLIENTE:

3.2.1.5.7.4.1 Analisar o descritivo do produto de software, os termos de uso e o modelo de suporte disponibilizado pelo fabricante.

3.2.1.5.7.4.2 Solicitar ao SERPRO o orçamento para uso do produto de software.

3.2.1.5.7.4.3 Responsabilizar-se pelo produto ou serviço contratado via marketplace, inclusive encarregando-se de contactar o fornecedor responsável pelo produto ou serviço adquirido caso este venha a apresentar problemas.

3.2.1.5.7.4.4 Responsabilizar-se pelos custos adicionais gerados em nível de infraestrutura assim como pelo uso das licenças.

3.2.2 Cloud Architecture Design

3.2.2.1 Serviço profissional que visa planejar e desenhar arquiteturas para soluções em nuvem, observando fatores como resiliência, agilidade e segurança, com adoção das melhores práticas de TI, baseadas nos serviços e tecnologias disponíveis no portfólio SERPRO Multicloud e de acordo com os objetivos definidos para cada projeto do CLIENTE.

3.2.2.2 O que faz?

3.2.2.2.1 O Cloud Architecture Design define, em conjunto com o CLIENTE, a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas, baseando-se em técnica, preço e característica de cada provedor de serviço em nuvem. Também ajuda os clientes a identificar e usar, nas soluções em nuvem dos parceiros, o conjunto de componentes mais indicados. No tocante às necessidades técnicas, apoia o CLIENTE com serviços especializados no planejamento da solução de seus projetos em nuvem. O Serviço tem como principais características:

3.2.2.2.1.1 Identificar as interações entre soluções distintas;

3.2.2.2.1.2 Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

3.2.2.2.1.3 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do CLIENTE;

3.2.2.2.1.4 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

3.2.2.2.1.5 Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

3.2.2.2.1.6 Mensurar os custos da arquitetura proposta.

3.2.2.3 Como funciona?

3.2.2.3.1 Antes de planejar a arquitetura dos serviços em nuvem, identifica-se junto ao CLIENTE quais as suas necessidades, quer seja migração de ambientes

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

existentes, criação de ambientes para uma nova necessidade de negócio ou mudanças em ambientes na nuvem.

3.2.2.3.2 Uma vez identificadas as necessidades da infraestrutura atual, são elaboradas propostas de solução e orçamento baseadas nos requisitos elencados.

3.2.2.3.3 Será elaborado um relatório exclusivamente baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, custos, entre outros) considerando os requisitos identificados no item 3.2.2.3.1.

3.2.2.3.4 Não haverá indicação de determinado provedor, cabendo ao CLIENTE escolher conforme os critérios apresentados.

3.2.2.4 O que entrega?

3.2.2.4.1 Esse serviço entrega o desenho da arquitetura de solução e os cenários comparativos técnicos entre provedores de serviço em nuvem, para cada projeto. Essa entrega é feita na forma de documentação.

3.2.3 Cloud Migration Management

3.2.3.1 Um serviço profissional que visa realizar a gerência de eventos críticos para se chegar a um ambiente migrado e estabilizado, conforme requisitos estabelecidos. Essa gerência é realizada por equipes qualificadas em tecnologia de cloud, com maturidade em gestão de projetos, governança, sustentação e continuidade de negócio.

3.2.3.2 O que faz?

3.2.3.2.1 O Cloud Migration Management envolve planejar e acompanhar os eventos de migração dos serviços para nuvem, onde: define-se o escopo a ser trabalhado; analisa-se a arquitetura atual; propõe-se uma nova arquitetura ou arquitetura otimizada com as tecnologias envolvidas; mapeia as integrações e interações assim como os níveis de criticidade do negócio e as janelas de disponibilidade. A partir dessas informações, define-se uma estratégia de migração, que deve ser acompanhada por um cronograma de atividades.

3.2.3.3 Como funciona?

3.2.3.3.1 Inicialmente o SERPRO realiza, com apoio do CLIENTE, o planejamento do trabalho, através de análise da documentação arquitetural, identificação dos atores, papéis e responsabilidades, identificação de riscos, impactos e devidos tratamentos junto aos times técnicos. Além disso, estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão por meio de um cronograma de atividades. Este plano deverá ser aprovado pelo CLIENTE, antes de sua execução.

3.2.3.3.2 Após aprovação do planejamento inicial, é realizado o alinhamento entre os agentes sobre seus papéis, responsabilidades e cronograma das atividades. São também definidos pontos de controle periódicos para acompanhamento da execução, visando manter todos os interessados informados do andamento das atividades.

3.2.3.3.3 Uma vez que todas as partes envolvidas estiverem alinhadas quanto ao plano de execução, é feita a orquestração das atividades prévias, correntes e

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

posteriores ao evento, tratando os desvios junto aos times de suporte e fornecedores até a estabilização do serviço.

3.2.3.3.4 Ao final, é realizada junto ao CLIENTE uma validação do cumprimento dos objetivos estabelecidos na etapa planejamento.

3.2.3.4 O que entrega?

3.2.3.4.1 O produto gerado por este serviço contempla o ambiente migrado, implantado ou atualizado em funcionamento, conforme os requisitos da demanda estabelecidos na fase de planejamento. Será também disponibilizado ao CLIENTE um relatório de entrega.

3.2.4 Cloud Engineering and Automation

3.2.4.1 É um serviço profissional prestado por um time multidisciplinar DevSecOps (especialistas em arquitetura, banco de dados, rede, scrum, segurança e sistemas operacionais) para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem para um projeto ágil de desenvolvimento de soluções.

3.2.4.2 O que faz?

3.2.4.2.1 Estrutura um modelo de infraestrutura em nuvem para esteira de entrega DevSecOps;

3.2.4.2.2 Acompanha um ciclo de vida de um projeto ágil com time multidisciplinar do SERPRO (DevSecOps), para organizar e padronizar a esteira de entrega de códigos;

3.2.4.2.3 Planeja o número de sprints e alocação do time (quantidade de semanas);

3.2.4.2.4 Facilita as cerimônias de detalhamento do backlog;

3.2.4.2.5 Orquestra a execução do backlog priorizado;

3.2.4.2.6 Atualiza a Infraestrutura como Código (IaC) no repositório do projeto;

3.2.4.2.7 Organiza a entrega de infraestrutura através de pipeline de integração e entrega contínuas (CI/CD).

3.2.4.3 Como funciona?

3.2.4.3.1 O Cloud Engineering and Automation aloca especialistas de infraestrutura multidisciplinar para:

3.2.4.3.1.1 Analisar a necessidade do cliente;

3.2.4.3.1.2 Definir a melhor solução de infraestrutura que atenda a sua expectativa;

3.2.4.3.1.3 Planejar e priorizar os MVPs, Sprints e Backlogs;

3.2.4.3.1.4 Executar as atividades planejadas;

3.2.4.3.1.5 Entregar a infraestrutura em nuvem e estruturada como código (IaC).

3.2.4.4 O que entrega?

3.2.4.4.1 Este serviço entrega a infraestrutura em nuvem como Código (IaC) no repositório de código fonte do projeto, além do pipeline de entrega de infraestrutura via integração e entrega contínuas (CI/CD).

3.2.5 Cloud Services Management

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.1 Serviço continuado de suporte à infraestrutura de nuvem, provido por equipes técnicas especializadas, que atuam de forma multidisciplinar na sustentação da infraestrutura em nuvem do CLIENTE, buscando sempre uma maior disponibilidade, desempenho e segurança deste ambiente.

3.2.5.2 O que faz?

3.2.5.2.1 O modelo de comercialização do suporte à infraestrutura de nuvem é oferecido sob a forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado), prestados mensalmente enquanto durar o contrato de suporte e a presença da aplicação do CLIENTE em alguma das nuvens do SERPRO Multicloud. Cada plano possui um conjunto de atividades e níveis de serviços específicos associados a ele e a contratação está vinculada à realização de uma atividade chamada projeto de internalização, que consiste em levantamento de necessidades para viabilizar a sustentação do serviço.

3.2.5.2.2 O projeto de internalização é o passo que antecede a implementação da sustentação do ambiente de nuvem do CLIENTE, visa mapear as necessidades do CLIENTE e planejar as atividades de sustentação de forma que sejam implementadas de forma confiável e segura.

3.2.5.2.3 Plano Básico

3.2.5.2.3.1 O plano básico oferece serviços com foco na orquestração de incidentes em regime 24x7, dentro do tempo de reação esperado. É indicado para clientes que já possuem expertise para administrar todo seu ambiente mas que necessitam de uma equipe atenta, em tempo integral, aos incidentes relacionados aos seus serviços e que pode ser acionada via formulário web em caso de alguma indisponibilidade do ambiente. Não se trata da gestão de incidentes fim a fim, mas sim de resposta a eles.

3.2.5.2.3.2 Uma vez registrado algum incidente para os serviços do projeto, o SERPRO acionará a parte terceira indicada pelo CLIENTE para intervir e resolver o incidente. Não será responsabilidade do SERPRO normalizar o ambiente por meio de alguma intervenção, visto que o SERPRO não possui acesso ao ambiente do CLIENTE.

3.2.5.2.3.3 Esse plano básico tem caráter reativo, se limita a reagir ao incidente dentro do tempo esperado, acionar os times de suporte externo e orquestrar o atendimento até a resolução do incidente. Para sua contratação, exigem-se os seguintes pré-requisitos:

3.2.5.2.3.3.1 Serviço implantado na nuvem;

3.2.5.2.3.3.2 Matriz de comunicação das equipes de suporte e desenvolvimento;

3.2.5.2.3.3.3 Time de suporte do CLIENTE disponível e com conhecimento para resolver os incidentes que não puderem ser resolvidos em primeiro nível.

3.2.5.2.4 Plano Intermediário

3.2.5.2.4.1 Serviço de suporte em nível intermediário com foco em garantir a sustentação da infraestrutura de nuvem dentro do tempo de reação acordado. Ao contratar esse plano, o CLIENTE deixa de ser o único gestor do seu ambiente de nuvem, compartilhando parte desse papel com a equipe do SERPRO, de

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

acordo com os processos incluídos no plano de suporte contratado, seguindo especificações acordadas e expectativas das partes interessadas.

3.2.5.2.5 Plano Avançado

3.2.5.2.5.1 Serviço de suporte à infraestrutura em nuvem para projetos críticos que exigem atuação tempestiva e uma ampla gestão do ambiente, contemplando ações preventivas a fim de garantir uma sustentação eficiente e atuação dentro do tempo de reação esperado.

3.2.5.2.5.2 Este plano conta com todos os serviços incluídos no plano intermediário, com níveis de serviço mais arrojados.

3.2.5.2.6 Suporte a Produto de Software do Marketplace

3.2.5.2.6.1 No contexto do Cloud Service Management, dada a imensa variedade de produtos e serviços disponíveis para aquisição pelo cliente nos marketplaces dos provedores – e a diversidade de tecnologias associadas a eles –, fica estabelecido que a contratação de quaisquer dos planos de CSM (básico, intermediário e avançado) não ensejará atuação sobre os itens adquiridos nas lojas online dos provedores, pois o CSM não atua na camada de aplicação e de dados do cliente.

3.2.5.2.6.1.1 Observação: O Cloud Service Management não possui atuação na camada de aplicação ou dados dos produtos de software ou serviços obtidos pelo CLIENTE por meio do Marketplace.

3.2.5.2.6.2 Caberá ao CLIENTE tratar diretamente com o provedor do produto adquirido pelo Markeplace em caso de ocorrência de problema que possa impactar o ambiente produtivo. Caso o CLIENTE tenha contratado o plano intermediário ou avançado do CSM, o SERPRO poderá apoiá-lo durante o processo de correção do problema, deixando claro que esse apoio não implica manutenção do produto ou serviço contratado, visto que não há previsibilidade no CSM de qualquer atuação do SERPRO sobre a tecnologia envolvida. Porém, como já citado no Item 3.2.1.5.7.3., o SERPRO está apto para apoiar o CLIENTE nas negociações com o fornecedor para disponibilização de uma oferta mais competitiva. Quando houver esse interesse por parte do CLIENTE, este deverá abrir solicitação ao SERPRO solicitando esse apoio.

3.2.5.3 Dos serviços e processo oferecidos

A tabela abaixo demonstra as diferenças dos planos para o Cloud Service Management:

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Gestão Técnica de Contas			X
Central de Atendimento			
_____Formulário de Atendimento	X	X	X
_____Catalogação de Scripts(junto ao cliente)	X	X	X
_____Gestão de Banco de Soluções		X	X
_____Linha Vermelha			X

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Resposta a incidentes	1º nível	3º nível/Prov.	3º nível/Prov.
Medição de maturidade de segurança		X	X
Criação de VPN site-to-site	Orientação	X	X
Gestão de Backup		X	X
Gestão de Monitoração		Infra	Serviço
Gestão de Mudança (processo diário, não abrangendo eventos críticos)		X	X
Gerenciamento de problemas		X	X
Suporte Operacional(tempo de atendimento)		48 horas	24 horas
Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem		X	X
Configurar WAF no ambiente de nuvem		X	X
Gerenciamento de níveis de serviço			X
Gestão de Crise			X
Análise de Desempenho			X

*Legenda: “ “=> Não Contempla; “X”=> Contempla; Demais Valores=> Indicam tipo ou restrição temporal.

3.2.5.3.1 Gestão Técnica de Contas

3.2.5.3.1.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.1.2 O serviço de gestão técnica de contas auxilia na gestão dos serviços em nuvem, fornece orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis para auxiliar o cliente no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO, e, se for o caso, fornecer sugestões de otimização do ambiente. Nesse sentido, a equipe TAM pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CLIENTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.

3.2.5.3.2 Central de Atendimento

3.2.5.3.2.1 Formulário de Atendimento

3.2.5.3.2.1.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.1.2 O formulário web será a principal forma para registrar Solicitação de Serviço (SS), incidentes (RI) e solicitar mudanças (RDM). Este formulário será disponibilizado para o CLIENTE contendo opções/categorias alinhadas com o que foi contratado.

3.2.5.3.2.2 Catalogação de Scripts (junto ao cliente)

3.2.5.3.2.2.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.2.2 Trata-se de um catálogo de scripts que ficarão disponíveis para o time de suporte em primeiro nível, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no projeto de internalização do serviço.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.3 Gestão de Banco de Soluções

3.2.5.3.2.3.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.3.2 Trata-se de um banco de soluções que estará disponível para a equipe de suporte em primeiro nível utilizar, a fim reduzir o tempo para resolver um problema, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no Projeto de Internalização da sustentação do ambiente.

3.2.5.3.2.4 Linha vermelha

3.2.5.3.2.4.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.4.2 Trata-se de um canal direto com Centro de Operações para reportar incidentes que estejam impactando o negócio do CLIENTE (indisponibilidade).

3.2.5.3.2.5 Resposta a incidentes

3.2.5.3.2.5.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.5.2 Trata-se basicamente de reação a incidentes dentro do tempo esperado e, dependendo do plano contratado, pode ser limitado apenas à reação ao incidente dentro do tempo esperado, com acionamento dos times de suporte externo e orquestração do atendimento até a resolução do problema (plano básico), ou execução do processo de gestão de incidentes de forma completa, incluindo integração com outros processos como gestão de problemas, gestão de monitoração, análise de desempenho etc. (planos intermediário e avançado).

3.2.5.3.2.6 Medição de maturidade de segurança

3.2.5.3.2.6.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.6.2 A solução de Medição de Maturidade de infraestrutura de Segurança, também conhecida como Breach and Attack Simulation (BAS), é capaz de testar os controles de segurança de determinado serviço ou ambiente. A solução usa um conjunto de cenários de ataque complexos que tentam contornar os sistemas de controle de segurança para conseguir um acesso específico. Se esse acesso puder ser alcançado, a plataforma BAS descobre a falha no controle que precisa ser corrigida.

3.2.5.3.2.6.3 É um serviço de prevenção a ameaças, que testa as camadas existentes de segurança no ambiente, sejam elas, Firewalls, IPSs, Filtro de Conteúdo, WAF ou quaisquer outras existentes. A avaliação de maturidade infraestrutura de segurança traz resultados com uma visão em pontuação do quão seguro está o serviço/ambiente

3.2.5.3.2.6.4 Este serviço é realizado após a internalização do projeto e sua pontuação é entregue ao gestor de negócio, com as evidências e sugestões de correção.

3.2.5.3.2.6.5 O Serviço será executado 2 vezes por contrato, sendo a primeira após a disponibilização do ambiente e a segunda por demanda do CLIENTE.

3.2.5.3.2.6.6 Outras unidades de testes do tipo BAS podem ser adquiridas separadamente por horas de consultoria, sendo necessárias 10 horas de consultoria para cada teste.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.7 Gestão de backup

3.2.5.3.2.7.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.7.2 Este serviço contempla a gestão e operacionalização dos backups dos serviços hospedados na nuvem, conforme política de backup negociada entre as partes.

3.2.5.3.2.8 Criação de VPN site-to-site

3.2.5.3.2.8.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.8.2 A VPN site-to-site compreende uma rede virtual privada que permite a comunicação entre dois pontos através de conexões criptografadas utilizando uma rede pública, nesse caso, a internet. Trata-se de um modelo único de acesso, sem distinção por largura de banda ou região.

3.2.5.3.2.8.3 Para o plano básico o serviço prestado é um suporte assistido para que o CLIENTE estabeleça a VPN entre a nuvem e o seu ambiente. O plano prevê 2 VPNs, sendo que obrigatoriamente as duas serão utilizadas para o túnel entre nuvem e CLIENTE, funcionando de forma redundante.

3.2.5.3.2.8.4 Para os planos intermediário e avançado, 2 VPNs serão destinadas ao fechamento do túnel entre nuvem e CLIENTE, no entanto, o SERPRO é responsável pelas configurações da VPN no ambiente de nuvem, enquanto o CLIENTE fará a configuração no seu ambiente podendo contar com suporte assistido do SERPRO, se necessário.

3.2.5.3.2.8.5 A criação de qualquer VPN do tipo site-to-site exige que o cliente tenha um equipamento capaz de estabelecer túneis criptografados com o SERPRO.

3.2.5.3.2.9 Gestão de Monitoração

3.2.5.3.2.9.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.9.2 Trata-se da definição e manutenção da monitoração dos projetos para garantir uma atuação tempestiva a fim de proporcionar uma maior disponibilidade dos projetos do CLIENTE.

3.2.5.3.2.9.3 No plano intermediário a monitoração está focada na infraestrutura e na disponibilidade geral dos recursos/serviços.

3.2.5.3.2.9.4 No plano avançado o desempenho/performance dos projetos do cliente são é monitorados de forma detalhada para identificar pontos de melhoria e evitar problemas.

3.2.5.3.2.10 Gestão de Mudanças

3.2.5.3.2.10.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.10.2 A gestão de mudanças garante, por meio de procedimentos padronizados, planejamento e acompanhamento, que todas as alterações na infraestrutura de TI sejam realizadas de forma eficiente e com o menor impacto possível aos serviços hospedados no ambiente do CLIENTE. Esse serviço possui as seguintes etapas:

3.2.5.3.2.10.2.1 Análise da mudança e seus impactos junto aos times técnicos. Caso haja algum impacto, busca aprovação da mudança junto aos gestores dos

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

serviços impactados. Caso não haja impacto, mantém os interessados informados sobre as mudanças que serão executadas, por meio de uma comunicação efetiva;

3.2.5.3.2.10.2.2 Planejamento e orquestração das atividades prévias, correntes e posteriores à mudança, com o objetivo de garantir que haja o mínimo impacto ao serviço;

3.2.5.3.2.10.2.3 Acompanhamento dos testes e validação junto ao contratante.

3.2.5.3.2.11 Gerenciamento de problemas

3.2.5.3.2.11.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.11.2 A gestão de problemas visa reduzir a probabilidade e o impacto de falhas recorrentes pela identificação e solução das causas de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

3.2.5.3.2.11.3 A investigação do problema pode ser solicitada pelo CLIENTE ou por equipe do SERPRO através de processo de resolução de incidentes e análise de desempenho.

3.2.5.3.2.11.4 Uma vez identificada a recorrência de um incidente, o problema é investigado e, se necessário, será aberto um Registro de Problema (RDP) para identificação, documentação e solução das causas, de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

3.2.5.3.2.12 Suporte operacional (tempo de atendimento)

3.2.5.3.2.12.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.12.2 Visa atender solicitações de serviços relacionadas à infraestrutura em nuvem do CLIENTE, principalmente aqueles relacionados a criação ou configuração de recursos computacionais na nuvem, orientações gerais, entre outros pedidos.

3.2.5.3.2.13 Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem

3.2.5.3.2.13.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.13.2 O serviço consiste em criação de regras de acesso diretamente no ambiente de nuvem do CLIENTE, muito parecido com a configuração de um Firewall tradicional, o que acaba sendo uma boa opção para administradores de redes, permitindo acesso aos recursos computacionais via rede da nuvem por parte da internet ou rede on premises do cliente.

3.2.5.3.2.14 Configurar WAF no ambiente de nuvem

3.2.5.3.2.14.1 Previsto para planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.14.2 O Web Application Firewall protege as aplicações web com filtragem e monitoração do tráfego web entre a aplicação e a internet, sendo uma defesa de protocolo da camada 7.

3.2.5.3.2.14.3 Este serviço consiste na definição de uso de componentes WAF conforme a especificação realizada na internalização do projeto. Consiste também na operação destes componentes conforme a política de segurança definida para o ambiente.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.15 Gerenciamento de níveis de Serviços

3.2.5.3.2.15.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.15.2 Realiza a aferição do nível de serviço contratado, a elaboração e publicação de relatórios de níveis de serviço e identificação de oportunidades de melhoria na entrega de serviços.

3.2.5.3.2.15.3 Gestão de crise

3.2.5.3.2.15.3.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.15.3.2 O processo de gestão de crise visa solucionar problemas que não puderam ser resolvidos por meio do processo de incidente ou do processo de gestão de problemas.

3.2.5.3.2.15.3.3 Envolve gerenciamento de crises relacionadas a indisponibilidade com time técnico altamente especializado ou orquestração de fornecedores a fim de solucionar um problema na aplicação do CLIENTE (exemplo: equipe de desenvolvimento contratada pelo CLIENTE).

3.2.5.3.2.15.3.4 Uma sala de crise poderá ser instaurada, a critério do SERPRO, quando um incidente de alta prioridade (com impacto no negócio) não for resolvido em até 3 horas e as equipes não tiverem um plano de ação em andamento.

3.2.5.3.2.16 Análise de desempenho

3.2.5.3.2.16.1 Análise Crítica de Desempenho (ACD) é um processo realizado periodicamente com o objetivo de promover a melhoria do desempenho dos serviços e dos processos, baseando-se em uma gestão de desempenho por indicadores.

3.2.5.3.2.16.2 Neste processo são analisadas as principais ocorrências, bem como os desvios identificados no período e as respectivas ações para a correção dos mesmos. São realizados os acompanhamentos das ações em andamento a fim de promover o ciclo de melhoria contínua dos processos e serviços envolvidos.

3.2.5.4 Como funciona?

3.2.5.4.1 A ativação do Cloud Service Management, conforme decisão do CLIENTE, pode ocorrer em seguida à assinatura deste contrato ou em momento posterior dentro da vigência do mesmo, sendo necessário a formalização de uma ordem de serviço identificando o projeto para o qual o CLIENTE está ativando o serviço.

3.2.5.4.2 O SERPRO definirá com o apoio do CLIENTE o que é um projeto. Um projeto se refere a um sistema/aplicação ou ainda aos seus diversos ambientes (produção, desenvolvimento, validação, etc.), terá uma arquitetura associada a ele, e o desenho da arquitetura é que delimitará o escopo do projeto do CLIENTE.

3.2.5.4.3 Após a conclusão da internalização do projeto, o SERPRO assume a responsabilidade pela sustentação, conforme o plano contratado (básico, intermediário e avançado).

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.6 Cloud Generic Professional Services

3.2.6.1 Serviços profissionais diversos para avaliação técnica, execução de procedimentos ou outras atividades correlatas ao SERPRO Multicloud não especificados nos demais serviços.

3.2.6.2 O atendimento às demandas estará condicionado à uma análise de viabilidade prévia pelo SERPRO.

3.2.6.3 O SERPRO se reserva ao direito de recusar demandas para o Cloud Generic Professional Services que não sejam compatíveis com os serviços contratados.

3.2.6.4 Disponibilização

3.2.6.4.1 Será feita a avaliação das necessidades do CLIENTE e proposta a solução dentro de um prazo adequado ao escopo definido, conforme negociação entre as partes.

3.2.6.5 O que faz?

3.2.6.5.1 O serviço consiste no levantamento da necessidade do CLIENTE, da definição do escopo e esforço de trabalho e da entrega esperada pelo CLIENTE.

3.2.6.5.2 Caso o planejamento seja aprovado, inclui também a execução do trabalho definido.

3.2.6.6 O que entrega?

3.2.6.6.1 A entrega deste serviço será acordada entre as partes no momento da avaliação inicial e proposta de solução.

3.2.7 Cloud Connect

3.2.7.1 Serviço de conectividade somente disponibilizado a partir da contratação da Plataforma Multinuvem (CSB), em item de faturamento específico (Cloud Connect), e sua ativação irá gerar custos adicionais na console, apurados em CSB, e possibilitará maior celeridade, desempenho, disponibilidade e segurança no tráfego de dados e informações entre o SERPRO e a nuvem pública, através da Rede SERPRO.

3.2.7.2 O que faz?

3.2.7.2.1 A conectividade do Cloud Connect está estruturada através de circuito com dupla abordagem (através de fibra óptica) entre o SERPRO até o ambiente de hospedagem dos parceiros de nuvem, garantindo transmissão dedicada e simétrica de dados. Toda a gestão operacional, de configuração, monitoração e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

3.2.7.3 Como funciona?

3.2.7.3.1 Como requisito para a contratação e utilização do Cloud Connect, é necessário que o cliente possua workload em nuvem e seja contratante de uma das soluções de conectividade da Rede SERPRO (Administração de Rede de Longa Distância ou Infovia-BSA). Pode também ser utilizado um link de chegada ao SERPRO através de uma operadora de telefonia ou por meio do PTT.br. Neste caso, o SERPRO não tem gestão sobre esse circuito de última milha oferecido pela operadora, responsabilizando-se pela infraestrutura central de comunicação para acesso ao ambiente de nuvem. A disponibilidade das

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

opções de conectividade sempre exigirá análise prévia de viabilidade técnica pelas equipes do SERPRO.

3.2.7.3.2 O SERPRO definirá, com o apoio do CLIENTE e de acordo com o tamanho do seu workload, a velocidade adequada que deverá ser disponibilizada para o Cloud Connect.

3.2.7.3.3 O CLIENTE poderá eventualmente solicitar a ativação do serviço de Cloud Connect. Uma vez feita a solicitação para ativação, o prazo para concluí-la é de 45 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a ativação seja concluída, não haverá nenhum tipo de cobrança referente ao Cloud Connect. Após ativação, será iniciada a cobrança pelo serviço prestado e de acordo com a velocidade contratada.

3.2.7.3.4 O CLIENTE poderá solicitar a desativação do serviço de Cloud Connect a qualquer momento. Uma vez feita a solicitação para desativação, o prazo para concluí-la é de 8 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a desativação seja concluída, o serviço continuará sendo prestado e cobrado de acordo com as regras estabelecidas nesse instrumento.

3.2.7.4 Entregas:

3.2.7.4.1 Análise técnica por parte das equipes do SERPRO, previamente à contratação deste serviço, a fim de mapear as necessidades do CLIENTE e verificar a viabilidade de se implantar a conexão desejada.

3.2.7.4.2 A estimativa de prazo para realização dessa análise é de 5 dias úteis.

3.2.7.5 Conexão implantada

3.2.7.5.1.1 De acordo com a velocidade definida pelo cliente e viabilidade pela análise técnica realizada pela equipe do SERPRO.

4 DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:

4.1 O SERPRO somente realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, não se responsabilizando pela definição, cópia, transferência, modificação de dados ou implementação de políticas de avaliação de impacto das operações de tratamento e proteção de dados pessoais tampouco pela da aplicação hospedada em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.

4.2 A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO, solicitando demanda de serviços opcionais, mediante acionamento na Central de Serviços do SERPRO o, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas de dados pessoais coletados, armazenados, tratados, usados e eliminados.

4.3 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Brokerage

4.3.1 SERPRO:

4.3.1.1 Disponibilizar um corretor com visão sistêmica em TI;

4.3.1.2 Fornecer material de capacitação na ferramenta;

4.3.1.3 Emitir relatório de prestação de contas do serviço contratado;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.3.1.4 Fornecer acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros;

4.3.1.5 Orientar sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem;

4.3.1.6 Ajudar o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem;

4.3.1.7 Facilitar o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço entre os provedores parceiros e as organizações públicas;

4.3.1.8 Gerenciar o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

4.3.2 CLIENTE:

4.3.2.1 Realizar a gestão técnica e financeira de todos os ambientes nos múltiplos provedores de nuvem;

4.3.2.2 Realizar o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação.

4.4 Obrigações específicas para o serviço Cloud Architecture Design

4.4.1 SERPRO:

4.4.1.1 Definir a arquitetura da solução através de escolhas de acordo com as necessidades de negócio identificadas;

4.4.1.2 Ajudar os clientes a identificar e usar o conjunto de componentes mais indicados;

4.4.1.3 Identificar as interações entre soluções distintas;

4.4.1.4 Disponibilizar um gerente de contas (pessoa ou equipe) responsável por gerenciar o valor máximo dos serviços em nuvem;

4.4.1.5 Aplicar questionário para levantamento de infraestrutura e volumetria;

4.4.1.6 Emitir relatório baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, entrega de IMR, custos, entre outros) para avaliação do cliente;

4.4.1.7 Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

4.4.1.8 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do cliente;

4.4.1.9 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

4.4.1.10 Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

4.4.1.11 Mensurar os custos da arquitetura proposta;

4.4.1.12 Apontar e justificar alternativas aos componentes nativos dos parceiros, quando estes tiverem limitações;

4.4.1.13 Garantir continuidade de negócio com redução de risco (diminuição da incerteza).

4.4.2 CLIENTE:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.4.2.1 Definir (tomada de decisão) a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas;

4.4.2.2 Analisar relatório emitido pelo SERPRO com critérios técnicos;

4.4.2.3 Contratar o Cloud Service Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.5 Obrigações específicas para o serviço Cloud Migration Management

4.5.1 SERPRO:

4.5.1.1 Realizar a gerência de eventos críticos (estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão do evento);

4.5.1.2 Analisar a documentação de arquitetura;

4.5.1.3 Identificar riscos, impactos e os devidos tratamentos junto aos times técnicos;

4.5.1.4 Identificar qual melhor estratégia de migração;

4.5.1.5 Acompanhar execução e tratar desvios.

4.5.2 CLIENTE:

4.5.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.5.2.2 Enviar ao SERPRO a estratégia de migração para a cloud e a respectiva arquitetura de solução.

4.6 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Management

4.6.1 SERPRO:

4.6.1.1 Suportar a infraestrutura dos projetos de nuvem requisitados conforme plano de serviço demandado.

4.6.2 CLIENTE:

4.6.2.1 Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.7 Obrigações específicas para o serviço Cloud Engineering and Automation

4.7.1 SERPRO:

4.7.1.1 Disponibilizar time multidisciplinar DevSecOps para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem.

4.7.2 CLIENTE:

4.7.2.1 Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.8 Obrigações específicas para o serviço Cloud Generic Professional Services

4.8.1 SERPRO:

4.8.1.1 Disponibilizar consultoria realizada por profissionais especializados em tecnologias de nuvem;

4.8.1.2 Analisar a necessidade do cliente;

4.8.1.3 Estimar o esforço para execução do serviço;

4.8.1.4 Estabelecer o plano de trabalho;

4.8.1.5 Executar o plano de trabalho;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.8.1.6 Tratar riscos/desvios;

4.8.1.7 Propor solução.

4.8.2 CLIENTE:

4.8.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.8.2.2 Realizar validação do plano de trabalho.

5 ADEQUAÇÃO AO NORMATIVO DE SEGURANÇA EM NUVEM

5.1 Em prol do atendimento às disposições da Instrução Normativa GSI/PR 5/2021, o SERPRO declara:

5.1.1 Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, manter confidencialidade que impeça o provedor de serviço de nuvem de usar, transferir e liberar dados, sistemas, processos e informações do órgão ou da entidade para empresas nacionais, transnacionais, estrangeiras, países e governos estrangeiros.

5.1.2 Em linha com as cláusulas DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES e DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL, garantir a exclusividade de direitos, por parte do órgão ou da entidade, sobre todas as informações tratadas durante o período contratado, incluídas eventuais cópias disponíveis, tais como backups de segurança.

5.1.3 Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, não fazer uso de informações do órgão ou da entidade pelo provedor de serviço de nuvem para propaganda, otimização de mecanismos de inteligência artificial ou qualquer uso secundário não-autorizado.

5.1.4 Buscar conformidade da política de segurança da informação do provedor de serviço de nuvem com a legislação brasileira.

5.1.5 Disponibilizar, limitado ao prazo definido pelo provedor elegível, a devolução integral dos dados, informações e sistemas sob custódia do provedor de serviço de nuvem aos órgãos ou às entidades contratantes ao término do contrato.

5.1.6 Eliminar, por meio do provedor de serviço de nuvem, ao término do contrato, qualquer dado, informação ou sistema do órgão ou entidade sob sua custódia, observada a legislação que trata da obrigatoriedade de retenção de dados.

5.1.7 Em linha com a cláusula DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709 de 2018, não acarretar óbice à eliminação dos dados pessoais, conforme art. 16 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – LGPD.

5.1.8 Que os provedores expressamente indicados pelo SERPRO como elegíveis, armazenam pelo período de um ano, todos os registros dos acessos, incidentes e eventos cibernéticos, incluídas informações sobre sessões e transações.

5.1.9 Que na condição de Cloud Broker, é responsável por garantir que os provedores que representa (aqueles expressamente indicados como elegíveis) cumpram todos os requisitos previstos na Instrução Normativa GSI/PR 5/2021 e na legislação brasileira e operem de acordo com as melhores práticas de segurança, estando sujeito a possível responsabilização civil e administrativa por

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

desconformidades destes provedores, desde que respeitados o contraditório e a ampla defesa.

6 CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

6.1 São premissas exigidas (requisitos prévios) para prestação dos serviços previstos neste contrato:

6.1.1 O contrato do SERPRO Multicloud engloba todos os serviços profissionais relacionados, não sendo possível modificação, ficando a cargo do gestor público a previsão ou não de estimativa de volume por item, formalizadas no ato de abertura de Ordem de Serviço (OS) e conforme disponibilidade orçamentária;

6.1.2 O CLIENTE deve ter uma equipe operacional de TI própria apta a assumir as responsabilidades, de acordo com os serviços desejados;

6.1.3 A área de TI do CLIENTE é a responsável pela gestão do projeto na nuvem e deve demandar formalmente ao SERPRO, via acionamento na Central de Serviços do SERPRO, os serviços que mais se adequem às suas necessidades e capacidades técnicas;

6.1.4 O projeto deve estar adequado para uso em ambiente de nuvem, respeitando eventuais limitações técnicas, inclusive aquelas que forem específicas dos provedores selecionados;

6.1.5 As decisões técnicas e tecnológicas referentes ao ambiente de nuvem do CLIENTE, para um ou mais projetos, são competência do CLIENTE;

6.1.6 Para o uso dos serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation, Cloud Service Management, Cloud Support Services e Cloud Generic Professional Services é obrigatória a estimativa de uso e contratação do Cloud Services Brokerage;

6.1.7 Após a contratação, o ponto de contato do CLIENTE é sempre o SERPRO, não devendo o CLIENTE solicitar suporte, atendimento ou serviços diretamente ao provedor;

6.1.8 O SERPRO não se responsabiliza pelo conhecimento de regras de negócio ou atividade-fim do CLIENTE;

6.1.9 A disponibilidade ofertada pelo SERPRO é limitada aos recursos do ambiente do serviço de nuvem contratada. O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados, nem pela disponibilidade de aplicações hospedadas em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.

6.1.10 O SERPRO será responsável por dar ciência formal sobre as atribuições e responsabilidades das partes, conforme serviços contratados.

6.1.11 Cabe ao CLIENTE manter os cadastros atualizados de suas credenciais de acesso às ferramentas disponibilizadas pela contratada.

6.1.12 Cabe ao CLIENTE observar a configuração de uso de seus serviços de nuvem, visando adequada contabilização destes serviços para fins de faturamento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.1.13 O CLIENTE é responsável por (a) qualquer notificação, autorização e/ou consentimento necessários com relação ao provisionamento e processamento do Seu Conteúdo (incluindo qualquer Dado Pessoal), (b) qualquer vulnerabilidade de segurança e respectivas consequências, decorrentes do Seu Conteúdo, incluindo qualquer vírus, cavalo de Troia, worm ou outras rotinas de programação prejudiciais contidas em Seu Conteúdo e (c) qualquer uso que ela faça dos Serviços de uma maneira que seja incompatível com os termos deste Contrato. À medida que o CLIENTE divulgue ou transfira Seu Conteúdo a um terceiro, o SERPRO não será responsável pela segurança, integridade ou confidencialidade de tal conteúdo fora do seu controle.

6.1.14 O SERPRO pode limitar temporariamente (total ou parcialmente) o direito do CLIENTE de acessar ou usar o catálogo de serviços, se for identificado que seu o uso representa um risco, falha de segurança ou uma ameaça à função das Ofertas de Serviços dos provedores parceiros. Essa limitação somente poderá ser aplicada após uma notificação ao CLIENTE.

6.1.14.1 O SERPRO restaurará o acesso imediatamente após o CLIENTE ter resolvido o problema que deu origem à limitação.

6.1.14.2 O CLIENTE manter-se-á responsável pelo pagamento integral do uso dos serviços durante o período de limitação.

6.1.15 O CLIENTE será o responsável por manter a confidencialidade de sua conta e a segurança de quaisquer senhas, chaves de autenticação ou credenciais de segurança usadas para permitir seu acesso aos serviços, assim como todas as atividades que ocorram na sua conta.

6.1.15.1 É de responsabilidade do CLIENTE notificar o SERPRO sobre qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta ou qualquer incidente de segurança relacionado aos serviços.

6.1.15.2 O CLIENTE reconhece e concorda que o SERPRO não se responsabilizará por qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta.

7 CONTROLE DE ACESSO E VALIDAÇÃO

7.1 A habilitação de credenciais será disponibilizada por níveis de acesso, ficando a critério do CLIENTE definir os usuários que receberão contas de acesso e seus perfis de privilégios.

8 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

8.1 A propriedade intelectual da tecnologia e modelos desenvolvidos direta ou indiretamente para a prestação dos serviços definidos neste contrato é exclusiva do SERPRO.

9 NÍVEIS DE SERVIÇO

9.1 Ficam acordados os níveis de serviço abaixo descritos:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

INDICADOR	SERVIÇO	NÍVEL DE SERVIÇO
Tempo de Atendimento as solicitações de cadastro de usuario	Cloud Services Brokerage	Tempo de Conclusao do Atendimento do ticket <= 72 horas
Eficiência no cumprimento de prazo	Cloud Architecture Design Cloud Migration Management Cloud Engineering and Automation Cloud Generic Professional Services	Prazo estabelecido por demanda
Tempo de Reação	Cloud Services Management	Tempo estabelecido por tipo de suporte, de acordo com os planos de Cloud Services Management contratado:Básico: 30min - quando sistema de produção fora do ar 2 horas - quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível Intermediário: 20min - quando sistema de produção fora do ar 2 horas - quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível 48 horas - quando solicitação de serviço Avançado: 10min - sistema de produção fora do ar 1 hora - sistema de produção comprometido, mas não indisponível (desempenho) 24 horas - solicitações de serviço

9.2 Para o Cloud Connect, os níveis de serviço acordados e os descontos em favor do CLIENTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir:

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 01	Disponibilidade da conexão	D = ((Tm - Ti) / Tm), onde: D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada cada ponto de acesso, durante o período de prestação do serviço, exceto o tempo necessário às manutenções preventivas programadas e agendadas com o CLIENTE. Tm = Somatório de minutos no período previsto para a prestação de serviço.	>= 99,6%	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 02	Ativação da conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 03	Desativação da Conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	7 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 04	Upgrade da conexão (aumento da velocidade de conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 05	Downgrade da conexão (diminuição da velocidade de conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	20 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 06	Tempo de recuperacão em caso de queda de conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	90 minutos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
(1) Para cálculo do indicador atingido, usar a seguinte fórmula: D = ((Tm - Ti) / Tm) * 100, onde: D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada conexão, durante o período de faturamento. Tm = Total de minutos/mês, considerando o horário de funcionamento (24x7)					

9.3 Os níveis de serviço serão aferidos conforme grupo de serviço e de acordo com o período de faturamento.

9.3.1 TEMPO DE ATENDIMENTO (TCA) - Tempo contabilizado para atendimento às solicitações de cadastro dos usuários na console do provedor.

9.4 Eficiência no cumprimento de prazo tem como finalidade garantir a entrega da demanda no prazo estabelecido em cada uma delas.

9.5 Tempo de Reação é o intervalo decorrido entre o instante em que o ticket foi aberto e o momento em que ele foi colocado em atendimento contínuo e atuante.

9.6 Situações excepcionais que impeçam a recuperação dos níveis de serviço referenciados serão reportadas aos prepostos indicados pelo CLIENTE para a negociação de prazo, segundo as características de cada situação.

9.7 Os métodos de aferição dos níveis de serviços e dos descontos aplicados em ocorrências de descumprimento são dados a seguir:

9.7.1 O indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

TCA = [abertura do ticket] - [tempo em espera por validação pelo cliente] - [conclusão do atendimento]

PCM = (QDM/QTT) * 100

9.7.1.1 onde:

TCA = Tempo de conclusão do atendimento do ticket

[Abertura do ticket] = campo data/hora da abertura do chamado, registrado no Ticket, no formato data/hora, dentro do horário de atendimento estabelecido (ver campo OBSERVAÇÕES abaixo).

[Tempo em espera por validação pelo cliente] = tempo em que o ticket fica aguardando validação e/ou informações complementares pelo cliente.

[conclusão em] = campo concluído em, registrado no Ticket, no formato data/hora

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PCM = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

9.7.2 O indicador de Eficiência no cumprimento de prazo, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

ECP = (1 - (D/T)) x 100%

9.7.2.1 onde:

9.7.2.1.1 D = Dias de Atraso, ou seja, Total de dias decorridos entre a data prevista para entrega da demanda e a data de entrega da demanda;

9.7.2.1.2 T = Total de Dias do Cronograma da Demanda;

9.7.2.1.3 ECP = Eficiência no Cumprimento do Prazo, em percentual.

9.7.2.2 Observação 1: Se a data de entrega for anterior à data prevista, considerar D = 0 (zero).

9.7.3 O indicador de Tempo de Reação, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

TR = [início de atendimento] - [reportado em]

PTR = (QDM/QTT) * 100

ONDE:

[início de atendimento] = campo data/hora de início do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora

[reportado em] = campo reportado em, registrado no Ticket, no formato Data/hora

PTR = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

9.8 Desconto por Descumprimento de Nível de Serviço

9.8.1 O desconto por descumprimento dos níveis de serviços pactuados será calculado por intermédio das regras definidas a seguir.

9.8.1.1 Indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário

DESC = [1 - (Ia / Ic)] * Vs

onde:

Desc= Valor do desconto

Ia = Indicador atingido

Ic = Indicador contratado

Vt = Valor do serviço no mês

9.8.1.2 Indicador de Eficiência no cumprimento de prazo

Desc = (1 - (ECP/100)) x 0,25 x 100%.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

9.8.1.2.1 Aplica-se sobre o valor da demanda se houver descumprimento injustificado do prazo.

9.8.1.2.2 Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 10% do valor da demanda.

9.8.1.3 O indicador Tempo de Reação

Desc = [1 - (Ia / Ic)] * Vs

9.8.1.3.1 onde:

9.8.1.3.1.1 Desc = Valor do desconto;

9.8.1.3.1.2 Ia = Indicador atingido;

9.8.1.3.1.3 Ic = Indicador contratado;

9.8.1.3.1.4 VS = Valor do serviço no mês.

10 PRAZOS E PROCEDIMENTOS

10.1 Ativação (entrega após a contratação)

10.1.1 Para o Cloud Services Brokerage: A disponibilização de credenciais de acesso se dará em até 5 dias úteis a partir da publicação do contrato na imprensa oficial.

10.1.2 Para os demais serviços: Serão estabelecidos negocialmente entre as PARTES após a contratação antes da formalização dos acionamentos (demanda ou ordem de serviço).

10.2 Desativação (encerramento da prestação, incluindo descarte de dados)

10.2.1 Não há tolerância para manutenção da operação e dos dados do CLIENTE após a vigência contratual ser encerrada.

10.2.2 Caberá ao CLIENTE proceder com o planejamento de eventual saída do serviço com cronograma restrito à vigência do contrato.

10.2.3 Os ambientes em nuvem do CLIENTE serão desativados no dia posterior ao término da vigência do contrato.

10.2.4 A manutenção dos dados em ambientes desativados seguirá as políticas vigentes de retenção dos provedores parceiros publicadas em seus portais/sites.

10.3 Recuperação de dados e de ambientes

10.3.1 O SERPRO não garante recuperação de dados ou de ambientes. A gestão destes deverá ser integralmente feita pelo CLIENTE.

11 ATENDIMENTO TÉCNICO

11.1 O atendimento técnico padrão não inclui suporte ou gestão sobre workloads (ativos de nuvem).

11.2 Para gestão sobre as workloads é necessária a contratação do Cloud Service Management.

11.3 Não serão atendidas questões relativas aos ativos de nuvem caso não exista contratação do Cloud Service Management para o respectivo projeto.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

11.4 A solicitação de atendimento técnico, pelo CLIENTE para o serviço desejado, poderá ser realizada durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado no contrato.

11.5 Será aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada.

11.6 Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do CLIENTE e para acompanhamento do tempo de atendimento.

11.7 Caso haja algum desvio, o CLIENTE deverá entrar em contato com o SERPRO informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.

11.8 Ao final do atendimento o CLIENTE receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.

11.9 Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto à prioridade de atendimento:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Alta	Acionamentos associados a eventos que não façam parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham a causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, etc.). O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços do SERPRO classificará este acionamento em Registro de Incidente.	Remoto
Média	Acionamentos associados a problemas que criem restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto
Baixa	Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetem a operação do sistema (habilitação de usuários, etc). O tratamento de acionamento de severidade baixa será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

12 CANAIS DE ATENDIMENTO

12.1 O SERPRO disponibiliza diversos canais de atendimento ao CLIENTE, descritos na Central de Ajuda, acessível pelo endereço eletrônico: https://centraldeajuda.serpro.gov.br/duvidas/pt/atendimento/atendimento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

ANEXO – CONDIÇÕES RELATIVAS AO PROCESSO DE INTEGRIDADE DO SERPRO

Parecer Jurídico SERPRO 0522/2023

1 DAS CONDIÇÕES GERAIS

1.1 O CLIENTE, por si, seus administradores, empregados e representantes comerciais devem estar cientes e agir em conformidade com os dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e seu decreto regulamentador e demais legislações e tratados Internacionais, no que forem aplicáveis, tais como, mas não limitados à Convenção Interamericana Contra a Corrupção (Convenção da OEA), promulgada pelo Decreto nº 4.410/2002, a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção (Convenção das Nações Unidas), promulgada pelo Decreto nº 5.687/2006, e a Convenção sobre o Combate a Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (Convenção da OCDE), promulgada pelo Decreto nº 3.678/2000, adotando práticas anticorrupção durante toda a vigência da eventual relação comercial com o SERPRO.

1.1.1 Qualquer descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do CLIENTE, em qualquer um dos seus aspectos, poderá ensejar instauração de apuração de responsabilidade de seus agentes com aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos do artigo 18, da Lei nº 12.846/2013.

1.2 O CLIENTE, por si, seus administradores, empregados e representantes comerciais devem estar cientes e agir em conformidade com o disposto na Política de Integridade e Anticorrupção do Serpro, no Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT) e no Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro, no que for aplicável à relação comercial com o Serpro. Estes documentos estão disponíveis no endereço eletrônico: https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade.

1.3 No desempenho das suas atividades, os CLIENTES devem abster-se das seguintes práticas:

1.3.1 praticar qualquer ato de suborno, pagamento por influência, propina ou outro pagamento ilegal, ou de maneira semelhante, ou comparável, a qualquer pessoa ou entidade pública (incluindo, mas não limitado, à autoridade governamental, funcionário público ou candidato a cargo político), independente da forma, em dinheiro, bens, ou serviços em seu nome ou em nome do Serpro, que constitua vantagem indevida ou, ainda, prática ilegal. Considera-se “vantagem indevida” o benefício pessoal de entes ou pessoas que tenha por finalidade um resultado indevido ou inapropriado, que não ocorreriam se não fosse pela vantagem indevida;

1.3.2 financiar, patrocinar ou de qualquer forma subsidiar a prática de atos ilícitos;

1.3.3 utilizar um intermediário (pessoa física ou jurídica) para ocultar seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.4 frustrar ou fraudar, através de ajuste, combinação ou qualquer outro modo, a natureza competitiva de um procedimento licitatório, bem como prevenir, perturbar ou fraudar o processo ou contrato resultante;

1.3.5 tomar ações para obter vantagem ou benefício indevido, fraudulento ou sem autorização por lei de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública em edital ou nos respectivos instrumentos contratuais;

1.3.6 interferir em uma concorrência justa, descumprindo as leis antimonopólio aplicáveis e as leis antitruste, conduzindo práticas monopolistas e/ou tentando manipular os preços de mercado;

1.3.7 participar de atividades que legitimam os lucros criminais por meios como disfarçar ou ocultar as fontes e a natureza dos lucros ou prestar qualquer tipo de assistência a tais operações (lavagem de dinheiro); e

1.3.8 praticar atos que possam constituir uma violação da legislação aplicável anticorrupção e anticoncorrencial, ainda que não expressamente citadas no presente documento.

1.4 Caso o CLIENTE ou de qualquer de seus representantes passe a ser investigado, indiciado ou denunciado por qualquer ato neste documento relacionado, no limite do seu conhecimento e desde que isto não interfira na confidencialidade e privacidade atinentes ao processo de investigação do SERPRO, deverá notifica-lo no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis de seu conhecimento, comprometendo-se a fornecer informações sobre o andamento desses processos no mesmo prazo acima citado, contados a partir do recebimento da solicitação pelo SERPRO.

1.5 O CLIENTE deverá reportar ao SERPRO, em até 15 (quinze) dias úteis após tomar conhecimento, qualquer situação que caracterize conflito de interesses, nos termos da Lei, informando se algum dos empregados ou profissionais do SERPRO participa de qualquer atividade ou mantenha ligação econômica com o CLIENTE.

1.5.1 A análise sobre a existência ou não de um conflito de interesses ficará sob exclusivo critério do SERPRO.

1.6 A qualquer tempo, caso o SERPRO identifique que qualquer pessoa física ou jurídica relacionada ao CLIENTE, possua envolvimento com corrupção ativa ou passiva, bem como com qualquer ato contra a administração pública, prática anticoncorrencial ou fraude e/ou apresente impedimento ético, incluindo, mas não se limitando a situações de conflito de interesse, a depender da gravidade e a seu exclusivo critério, deverá:

1.6.1 requerer planos de ação para remediação relacionada à integridade deste contrato;

1.6.2 suspender ou paralisar as atividades com justa causa até satisfatória regularização; ou

1.6.3 rescindir este contrato de forma motivada, sem prejuízo das penalidades contratuais e eventuais perdas e danos.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2 DA AVALIAÇÃO DE INTEGRIDADE DO CLIENTE

2.1 O SERPRO fará avaliação de integridade de seus clientes para as contratações de produtos e serviços que tratem de dados pessoais, inclusive dados pessoais sensíveis, conforme previsto na Norma de Avaliação de Integridade de Clientes, disponível no endereço eletrônico: https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade.

2.1.1 A Avaliação de Integridade de CLIENTES realizada pelo SERPRO terá validade de 24 (vinte e quatro) meses contados a partir da sua emissão e sua atualização deverá ser realizada a qualquer tempo, por iniciativa do CLIENTE ou quando solicitada pelo SERPRO.

2.1.1.1 A Avaliação de Integridade de CLIENTES será reaplicada pelo SERPRO a cada 24 (vinte e quatro) meses.

2.1.2 O SERPRO, a qualquer tempo, poderá solicitar novas informações ao cliente, que deverá responder no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, caso outro prazo não esteja definido pelo SERPRO.

2.1.3 As partes comprometem-se a buscar solução para mitigar riscos à integridade que porventura sejam identificados.

2.1.4 Os dados pessoais obtidos em razão dos procedimentos da Avaliação de Integridade de Clientes serão tratados à luz da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

ANEXO – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Parecer Jurídico SERPRO 0758/2024

1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DESTE ANEXO

1.1 O presente Anexo tem como finalidade firmar as condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

2 DEFINIÇÕES

2.1 Para efeitos deste termo, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados – Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo–se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicável ao Tratamento de Dados Pessoais no território nacional.

2.1.2 LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3 Dados Pessoais – significam qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, nos termos de ou em relação ao Contrato.

2.1.4 Serviço – refere–se à contraprestação, nos termos do Contrato.

2.1.5 Colaborador(es) – qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6 Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras – significa qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

2.2 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular” e “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, terão, para os efeitos deste Anexo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.2.1 Para os efeitos deste Anexo, o SERPRO é o Operador, nos termos do que dispõe a LGPD;

2.2.2 Para os efeitos deste Anexo, o CLIENTE será:

2.2.2.1 Controlador Singular, quando realizar o tratamento de dados pessoais para seus próprios propósitos e para atingir suas finalidades;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.2.2.2 Operador, quando realizar o tratamento de dados pessoais em nome de um Terceiro.

2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados ou "LGPD") e se obrigam a observar o dever de proteção de dados pessoais, os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis, inclusive nos meios digitais, comprometendo–se a cumprir todas as condições e obrigações dispostas na LGPD e nas demais leis aplicáveis.

3 DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

3.1 São deveres das PARTES:

3.1.1 Realizar o tratamento de dados pessoais com base nas hipóteses dos arts. 7º e/ou 11 e/ou Capítulo IV da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços;

3.1.2 Informar imediatamente à outra Parte, sempre que envolver a Solução tecnológica objeto do presente Contrato, assim que tomar conhecimento de:

3.1.2.1 qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

3.1.2.2 quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

3.1.2.3 qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra parte.

3.1.3 O subitem anterior interpreta–se em consonância com o detalhamento do serviço e as responsabilidades das PARTES previstas neste Contrato e seus demais anexos.

3.2 São deveres do CLIENTE:

3.2.1 Responsabilizar–se:

3.2.1.1 pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

3.2.1.2 por descrever corretamente, em local indicado pelo SERPRO, as finalidades e as hipóteses legais para as quais utilizará os dados pessoais da solução, bem como, o evento de contato com o Titular, além de outras informações porventura solicitadas pelo SERPRO;

3.2.1.3 pela compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas;

3.2.1.4 pela definição da forma de tratamento dos dados pessoais, cabendo ao CLIENTE informar ao Titular que seus dados pessoais serão compartilhados com o Operador;

3.2.1.5 por informar ao Titular dos dados pessoais que o Operador do tratamento é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela União;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.1.6 pela veracidade das informações prestadas quando do preenchimento do questionário da Diligência Prévia de Integridade (Due Diligence de Integridade – DDI), bem como, por responder a novos questionamentos eventualmente definidos pelo SERPRO;

3.2.1.7 por informar ao SERPRO a quantidade de consultas, validações ou conferências que espera consumir.

3.2.2 Caso realize tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar–se–á pela gestão adequada do consentimento fornecido pelo Titular.

3.3 São deveres do SERPRO:

3.3.1 Garantir que o tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do Contrato e do serviço contratado e utilizá–lo, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD;

3.3.2 Não transferir, nem de outra forma divulgar dados da outra Parte, exceto se houver necessidade para fins de fornecimento do serviço:

3.3.2.1 Até o limite necessário para a prestação do serviço;

3.3.2.2 Conforme permitido segundo o Contrato celebrado entre as PARTES;

3.3.2.3 Em razão de determinação legal.

3.3.3 Cooperar com o CLIENTE no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo;

3.3.4 Comunicar, em até dez dias, ao CLIENTE, o resultado de auditoria realizada pela ANPD, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo em um prazo razoável eventuais desconformidades detectadas;

3.3.5 Informar imediatamente ao CLIENTE, quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, sempre que envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato;

3.3.6 Abster–se de responder a qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante, exceto nas instruções documentadas ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.

3.3.7 Realizar o monitoramento técnico do consumo, considerando tanto o consumo fora dos padrões declarados pelo CLIENTE ou estabelecidos pelo SERPRO no Contrato principal, quanto possíveis incidentes de segurança que venham a ser detectados durante o consumo do serviço, podendo o SERPRO suspender ou interromper o serviço para fins de prevenção, buscando evitar qualquer prática de ilícito ou o uso irregular do serviço, ocasião em que deverá notificar o CLIENTE.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4 DOS COLABORADORES DO SERPRO

4.1 O SERPRO assegurará que o Tratamento dos Dados Pessoais enviados pela CLIENTE fique restrito aos Colaboradores que precisam efetivamente tratá–los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais Colaboradores:

4.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento; e

4.1.2 Tenham conhecimento das obrigações do SERPRO, incluindo as obrigações do presente Termo.

4.2 Todos os Colaboradores do SERPRO, bem como os em exercício na Empresa, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais, nos termos já definidos pelo artigo 8º, da Lei 5.615/70.

4.3 O SERPRO não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente o CLIENTE acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que o CLIENTE possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente, sendo certo que o SERPRO se compromete a cumprir a ordem legal estritamente nos limites do que lhe for requisitado.

5 DOS COOPERADORES

5.1 O CLIENTE concorda que o SERPRO, nos termos da Lei, e para atender a finalidade contratual, firme parcerias com outros provedores. Ainda assim, o SERPRO tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD e adotar medidas de controle para garantir a proteção dos dados do CLIENTE e dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e de segurança aplicados pelo SERPRO.

6 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

6.1 O SERPRO adotará medidas de segurança técnicas e administrativas adequadas a assegurar a proteção de dados (nos termos do artigo 46 da LGPD), de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, deverá levar em conta os riscos que são apresentados pelo tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

6.2 O SERPRO manterá os Dados Pessoais de clientes do CLIENTE e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. O SERPRO designará um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

6.3 Em caso de incidente de segurança, inclusive de acesso indevido, não autorizado e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos pelo CLIENTE, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, o SERPRO comunicará ao CLIENTE imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência pelo SERPRO; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de Titulares afetados; (v) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (vi) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso o SERPRO não disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá–las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

6.4 Fica estabelecido que o SERPRO não informará a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que notificará o CLIENTE e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

7 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

7.1 As transferências de Dados Pessoais para um terceiro país, ou seja, um país diferente daquele em que os Dados Pessoais são disponibilizados, serão permitidas somente quando tais transferências forem estritamente necessárias para a execução do Contrato e de acordo com as condições e os limites estabelecidos no “Apêndice – Transferência Internacional de Dados Pessoais” deste Anexo.

8 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

8.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do contrato envolvendo o Tratamento de Dados Pessoais, prontamente darão por encerrado o tratamento e, em no máximo 30 dias, serão eliminados completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando necessária a manutenção dos dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese autorizativa da LGPD.

9 DAS RESPONSABILIDADES

9.1 Eventuais responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Anexo, no contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

10 DOS DIREITOS DOS TITULARES

10.1 Os direitos dos titulares dos Dados Pessoais previstos nas legislações que versem sobre dados pessoais serão atendidos pelo CLIENTE, pois a referida Parte, na qualidade de Controlador dos Dados Pessoais, será exclusivamente responsável por decidir se e como eventuais requisições dos Titulares deverão ser atendidas.

10.1.1 Caso algum titular dos dados pessoais tratados no âmbito deste contrato faça alguma requisição diretamente ao SERPRO, como por exemplo, solicite a retificação, a atualização, a correção ou o acesso aos seus dados pessoais, o SERPRO orientará o titular para que busque o Controlador.

10.2 No caso de uma requisição de exclusão dos Dados Pessoais pelos Titulares, o SERPRO poderá mantê–los em seus sistemas, caso haja qualquer base legal ou contratual para a sua manutenção, como por exemplo, para resguardo de direitos e interesses legítimos do próprio SERPRO.

10.3 Para prestar os serviços descritos neste contrato, as PARTES deverão adotar as salvaguardas de segurança descritas no item 5 e as medidas de transparência previstas na LGPD, em especial nos artigos 9º; 23, I e parágrafo 3º e capítulo III e no capítulo II da LAI.

11 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1 Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição:

11.2 Em caso de eventual conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do contrato principal, prevalecem as aqui descritas.

11.3 As PARTES ajustarão variações a este Anexo que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas leis e regulamentos de proteção de dados.

11.4 É expressamente proibida a utilização da solução contratada para a qualificação indireta de bases de dados pessoais.

11.5 Caso qualquer disposição deste Anexo for considerada como inválida ou inexequível, o restante deste instrumento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deverá, então, ser: (i) alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível, (ii) interpretada de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

APÊNDICE – TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

As PARTES estabelecem as presentes regras de adequação à transferência internacional de dados, nos termos seguintes:

SERPRO	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

CLIENTE	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS

1.1 O presente tem por objeto a definição das condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, em especial no tocante à transferência internacional de dados ajustada no Contrato indicado.

2 DEFINIÇÕES

2.1 Para efeitos deste documento, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados - Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo-se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicáveis ao Tratamento de Dados Pessoais às quais o Exportador de Dados ou o Importador de Dados (ou ambos) estejam sujeitos.

2.1.2 LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3 Dados Pessoais - Qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, transferidos ao abrigo deste Contrato.

2.1.4 Serviço - Contraprestação do SERPRO ao CLIENTE, nos termos do Contrato.

2.1.5 Colaborador(es) - Qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6 Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras - Qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.1.8 Exportador de dados - Responsável pelo tratamento que transfere os dados pessoais.

2.1.9 Importador de dados - Responsável pelo tratamento que recebe dados pessoais para posterior tratamento nos termos das presentes cláusulas.

2.1.10 Subcontratação - Qualquer contratação feita pelas PARTES importadora ou exportadora de prestadores de serviço de tratamento de dados, na qualidade de "operadores" antes ou depois da transferência, mediante instruções formais e sempre de acordo com as cláusulas contratuais padrão aqui estabelecidas e os termos do Contrato escrito para subprocessamento.

2.1.11 Medidas de segurança técnica e organizacional - São as medidas destinadas a proteger os dados pessoais contra a destruição acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, nomeadamente quando o tratamento implicar a sua transmissão por rede, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.

2.2 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular”, “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, ”Controlador”, “Operador” e “Transferência Internacional de Dados” terão, para os efeitos deste Termo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados” ou “LGPD”) e se obrigam a observar o dever de proteção de Dados Pessoais, proteger os direitos fundamentais da liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, e se comprometem a cumprir todas as condições e obrigações dispostas nas leis aplicáveis, em especial, nas Leis 13.709/2018, 12.527/2011 e 12.965/2014.

2.4 Como regra geral, prevalecerão, dentre os países do "Exportador de Dados Pessoais" e do "importador de dados pessoais", a legislação do Primeiro, salvo quando a legislação do Segundo ofereça regra mais protetiva aos direitos do Titular.

3 DOS COLABORADORES DAS PARTES

3.1 As PARTES assegurarão que o tratamento dos dados pessoais enviados, fique restritos aos colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais colaboradores:

3.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento;

3.1.2 Tenham conhecimento de suas obrigações.

3.2 Todos os colaboradores das PARTES, bem como os colaboradores em exercício na Organização, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais.

3.3 As PARTES assegurarão a adoção dos procedimentos necessários para que os terceiros autorizados a acessar aos dados pessoais, incluindo os subcontratados,

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

respeitem e mantenham a confidencialidade e a segurança dos dados pessoais. Todas as pessoas sob a autoridade do Importador de Dados, incluindo os subcontratados, devem ser obrigadas a tratar os dados pessoais apenas sob a orientação do Importador de Dados. Esta regra não se aplica às pessoas autorizadas a acessar os dados pessoais ou cujo acesso seja determinado por disposições legais.

3.4 O Importador de Dados não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente a outra Parte acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que este possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente.

4 DOS PARCEIROS E OPERADORES

4.1 As PARTES concordam que, nos termos da Lei, e caso seja necessário para atender a finalidade contratual, sejam firmadas parcerias com outros provedores. Ainda assim, a Parte que o fizer tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD, adotando medidas de controle para garantir a proteção dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e segurança aplicáveis.

4.2 Uma Parte notificará a Outra, caso deseje adicionar provedores parceiros e prestará todas as informações que sejam necessárias.

5 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

5.1 As PARTES adotarão medidas de segurança técnicas e organizacionais adequadas a assegurar a proteção de dados, nos termos do artigo 46 da LGPD (que podem incluir, em relação a pessoal, instalações, hardware e software, armazenamento e redes, controles de acesso, monitoramento e registro, detecção de vulnerabilidades e violações, resposta a incidentes, criptografia de Dados Pessoais do Cliente em trânsito e em local fixo), garantindo as regras de Confidencialidade, Privacidade e Proteção de Dados, incluindo questões relativas ao armazenamento e aos controles de acesso, de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, as PARTES deverão levar em conta os riscos que são apresentados pelo Tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de Segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

5.2 As PARTES manterão os dados pessoais necessários para a execução dos serviços contratados e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. Será designado um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo programa de segurança da

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

5.3 Em caso de incidente de acesso indevido (não autorizado) e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, uma Parte comunicará à Outra imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (a) data e hora do incidente; (b) data e hora da ciência; (c) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (d) número de Titulares afetados; (e) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (f) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso não se disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

5.4 Fica estabelecido que as PARTES não informarão a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que uma Parte notificará à Outra e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

6 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

6.1 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Exportador de Dados Pessoais", garantir que:

6.1.1 Os dados pessoais serão coletados, tratados e transferidos nos termos da legislação aplicável ao Exportador de Dados Pessoais, assegurando, desde já, o pleno conhecimento da legislação aplicável à outra Parte.

6.1.2 Quaisquer Dados Pessoais que forem transferidos sob este Contrato, são precisos e serão utilizados apenas para os fins identificados pelo Exportador de Dados, a fim de cumprir a cláusula acima.

6.1.3 Serão envidados esforços razoáveis no intuito de assegurar que o Importador de Dados possa cumprir as obrigações legais decorrentes das presentes cláusulas, inclusive com a adoção de medidas informativas adequadas, considerando as diferenças entre os respectivos ordenamentos jurídicos.

6.1.4 Sejam respondidas em prazo razoável ou no que estiver fixado na Lei de seu país às consultas dos Titulares de dados ou da Autoridade Supervisora relativas ao tratamento dos dados por parte do Importador de Dados, a menos que as PARTES tenham ajustado expressamente no Contrato que será o Importador de Dados a dar tais respostas; se o Importador de Dados não quiser ou não puder responder, o Exportador de Dados deve responder, dentro do possível e com a informação de que razoavelmente disponha.

6.1.5 Sejam fornecidas, quando solicitadas, cópias das presentes cláusulas e das cláusulas contratuais aos Titulares de dados pessoais objeto da transferência internacional, a menos que as cláusulas contenham informação confidencial, hipótese em que a disposição será tarjada e o Exportador dará conhecimento da

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

supressão à Autoridade Supervisora. Acatará, no entanto, as decisões da autoridade relativas ao acesso dos Titulares ao texto integral das cláusulas, desde que os Titulares aceitem respeitar a confidencialidade da informação suprimida. O Exportador de Dados Pessoais deve também fornecer uma cópia das cláusulas à Autoridade, sempre que lhe seja exigido.

6.1.6 Estejam implementadas ou em fase final de implementação, as medidas técnicas e operacionais adequadas para garantir a segurança dos Dados Pessoais durante a transmissão ao Importador de Dados.

6.2 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Importador de Dados Pessoais", garantir que:

6.2.1 Não existem razões, na presente data, para crer que exista legislação local com efeito negativo substancial sobre as garantias previstas nestas cláusulas, sendo sua obrigação informar o Exportador de Dados Pessoais acerca do eventual surgimento de motivo superveniente negativo. O Exportador, por sua vez, sempre que lhe seja exigido, notificará a Autoridade Supervisora local assim que tiver conhecimento de legislação deste teor.

6.2.2 Os dados pessoais serão tratados para as finalidades acordadas, tendo legitimidade para oferecer as garantias e cumprir as obrigações estabelecidas nas presentes cláusulas.

6.2.3 Quanto aos dados pessoais recebidos, a manutenção da exatidão dos mesmos.

6.2.4 Para todos os fins aqui dispostos, o ponto de contato do Importador de Dados será o Encarregado dos dados pessoais, cuja forma de contato será pelo e-mail informado ao final, que cooperará de boa-fé com o Exportador de Dados Pessoais, os Titulares e a Autoridade Supervisora local do Exportador, no tocante a todas as consultas, no prazo de até de 5 dias úteis. Em caso de dissolução legal do Exportador de Dados Pessoais, ou caso as PARTES tenham acordado neste sentido, o Importador de Dados Pessoais assumirá a responsabilidade pelo cumprimento das obrigações previstas nesta cláusula.

6.2.5 A pedido do Exportador de Dados Pessoais, fornecer-lhe-á provas que demonstrem que dispõe dos recursos financeiros necessários para cumprir as suas responsabilidades em relação aos Titulares.

6.2.6 Mediante pedido prévio de agendamento feito pelo Exportador de Dados Pessoais, poderá facultar o acesso às suas instalações de tratamento de dados, aos seus registros de dados e a toda a documentação necessária para o tratamento para fins de revisão, auditoria ou certificação, excetuados os segredos de negócio, a ser realizada pelo Exportador de Dados Pessoais (ou por qualquer inspetor ou auditor imparcial e independente escolhido pelo Exportador de Dados Pessoais e a que o Importador de Dados não se tenha oposto em termos razoáveis), para avaliar se estão sendo cumpridas as garantias e as obrigações aqui previstas, em horário comercial. Se assim for estabelecido em legislação local da jurisdição do Importador de Dados Pessoais, o pedido será sujeito à aprovação da Autoridade Supervisora do país do Importador de Dados Pessoais. Nesse caso, o Importador de Dados tratará de obter tempestivamente essa aprovação.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.2.7 Os dados pessoais serão tratados, a seu critério, nos termos:

6.2.7.1 Da legislação de proteção de dados do país em que o Exportador de Dados se encontrar estabelecido.

6.2.7.2 Das disposições pertinentes de qualquer decisão da Autoridade Supervisora, das quais conste que o Importador de Dados cumpre o disposto na referida autorização ou decisão e se encontra estabelecido em um país em que estas são aplicáveis, mas não é abrangido pelas mesmas para efeitos da transferência ou das transferências de dados pessoais.

6.2.8 Não serão divulgados, nem transferidos dados pessoais a Terceiros responsáveis pelo tratamento de dados, a menos que notifique a transferência ao Exportador de Dados e:

6.2.8.1 Que o Terceiro responsável pelo tratamento o faça em conformidade com as decisões da Autoridade Supervisora da qual conste que um país terceiro oferece proteção adequada;

6.2.8.2 Que o Terceiro responsável pelo tratamento subscreva as presentes cláusulas ou outro acordo de transferência de dados pessoais nos mesmos termos deste;

6.2.8.3 Que tenha sido dada a oportunidade aos Titulares para se opor, depois de terem sido informados, quando solicitado, das finalidades da transferência, dos destinatários e do fato de os países para os quais se exportarão os dados poderem ter normas de proteção de dados diferentes.

6.3 São obrigações das PARTES, independentemente do enquadramento como Exportador ou Importador de Dados Pessoais garantir que:

6.3.1 O tratamento de dados pessoais realizar-se-á com base nas hipóteses legais do país do Exportador de Dados, a exemplo do disposto na legislação brasileira (Lei nº 13.709/2018), às quais se submeterão os serviços, responsabilizando-se:

6.3.1.1 Pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

6.3.1.2 Pela compatibilidade no tratamento com as finalidades informadas;

6.3.1.3 Pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, cabendo-lhe informar ao Titular que seus dados pessoais são compartilhados na forma prevista neste Contrato.

6.3.1.4 1 É dever da parte importadora ou exportadora informar ao Titular que o SERPRO é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela República Federativa do Brasil;

6.3.1.5 Pela observância dos princípios definidos no artigo 6º da LGPD.

6.3.2 Caso, a exclusivo critério de qualquer das PARTES, seja realizado tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (a exemplo do disposto nos Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela gestão adequada do instrumento de consentimento fornecido pelo Titular, e deverá informá-lo sobre o compartilhamento de seus dados, visando atender às finalidades para o respectivo tratamento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.3.2.1 Deve ainda compartilhar o instrumento de consentimento com a outra Parte, quando solicitado, para análise da conformidade e para outras estritamente necessárias à correta execução do Contrato, e também visando atender requisições e determinações das Autoridades Fiscalizadoras, Ministério Público, Poder Judiciário ou Órgãos de controle administrativo, desde que observadas as disposições legais correlatas.

6.3.3 O tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades declaradas e para a execução do Contrato e do serviço contratado, utilizando, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Supervisora competente.

6.3.4 Em até dez dias, a outra Parte será comunicada sobre o resultado de auditoria realizada pela Autoridade Supervisora competente, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo, caso seja responsável, em um prazo razoável, eventuais desconformidades detectadas.

6.3.5 A outra Parte será informada quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, desde que envolva a solução tecnológica objeto do Contrato original indicado no preâmbulo.

6.3.6 Imediatamente, a outra Parte será informada, sempre que qualquer intervenção de Terceiros envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato, tais como:

6.3.6.1 Qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais sob o controle da outra Parte por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

6.3.6.2 Quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

6.3.6.3 Qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra Parte.

7 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

7.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do Contrato, devolverão todos os dados pessoais transferidos e as suas cópias ou os destruirão, certificando que o fizeram, exceto se a legislação imposta impedir a devolução ou a destruição da totalidade ou de parte dos dados pessoais transferidos. Nesse caso, fica garantida a confidencialidade dos dados pessoais transferidos, que não voltarão a ser tratados.

7.2 Fica garantido que, a pedido de uma das PARTES e/ou da Autoridade Supervisora, a Outra submeterá os seus meios de tratamento de dados a uma auditoria das medidas referidas no item acima.

7.3 Se o Importador de Dados violar as respectivas obrigações decorrentes das presentes cláusulas, o Exportador de Dados pode suspender temporariamente a transferência de dados pessoais, até que cesse o descumprimento ou o Contrato chegue ao seu termo.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

7.4 O Exportador de Dados, sem prejuízo de quaisquer outros direitos que possa invocar contra o Importador de Dados, pode resolver as presentes cláusulas, devendo informar à Autoridade Supervisora a este respeito, sempre que tal for exigido, em caso de:

7.4.1 A transferência de dados pessoais para o Importador de Dados ter sido temporariamente suspensa pelo Exportador de Dados, nos termos da cláusula 7.3;

7.4.2 Ao respeitar as presentes cláusulas, o Importador de Dados viole as respectivas obrigações legais no país de importação;

7.4.3 O Importador de Dados violar de forma substancial ou persistente as garantias previstas ou os compromissos assumidos em virtude das presentes cláusulas;

7.4.4 Uma decisão definitiva que não admita recurso de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora considerar ter havido descumprimento das cláusulas por parte do Importador de Dados ou do Exportador de Dados;

7.4.5 Ter sido declarada a falência do Importador de Dados.

7.5 Nos casos previstos nas alíneas 7.4.1, 7.4.2 ou 7.4.4, o Importador de Dados pode igualmente resolver as presentes cláusulas.

7.6 As PARTES estipulam que a resolução das presentes cláusulas em qualquer momento, em quaisquer circunstâncias e independentemente dos motivos, não as dispensa do cumprimento das obrigações e/ou das condições previstas nas presentes cláusulas relativamente ao tratamento dos dados pessoais transferidos.

8 DAS RESPONSABILIDADES

8.1 Cada Parte é responsável perante a outra Parte pelos danos causados pela violação das presentes cláusulas. A responsabilidade limita-se aos danos efetivamente sofridos. Cada uma das PARTES é responsável perante os titulares em caso de violação de direitos, nos termos das presentes cláusulas.

8.2 As PARTES estipulam que os Titulares de dados devem ter o direito de invocar, na qualidade de terceiros beneficiários, as presentes cláusulas, em especial as alíneas 6.1.4, 6.1.5, 6.2.7.3, 6.3.1 e 6.3.2 da cláusula 6, contra o Importador de Dados ou o Exportador de Dados, no que se refere ao dados pessoais que lhe digam respeito, e aceitam a jurisdição do país de estabelecimento do Exportador de Dados para este efeito.

8.3 Nos casos de alegada infração por parte do Importador de Dados, o Titular deve, antes de tudo, solicitar ao Exportador de Dados que tome as medidas apropriadas para executar os respectivos direitos; caso o Exportador de Dados não o faça em um prazo razoável, o Titular pode então executar os seus direitos diretamente contra o Importador. Os Titulares de dados podem agir diretamente contra um Exportador de Dados que não tenha envidado esforços razoáveis para verificar a capacidade do Importador de Dados para cumprir as respectivas obrigações legais, nos termos das presentes cláusulas.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

8.4 Todas as responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Termo, no Contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

9 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1 As PARTES comprometem-se a participar em qualquer procedimento de mediação habitualmente disponível e não vinculativo iniciado por um Titular ou pela Autoridade Supervisora. Caso participem do procedimento, podem escolher fazê-lo à distância, quer por telefone, quer por outros meios eletrônicos. Comprometem-se igualmente a considerar a participação em outros procedimentos de arbitragem ou mediação, desenvolvidos para os litígios em matéria de proteção de dados.

9.2 Cada uma das PARTES deve acatar a decisão de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora do país de estabelecimento do Exportador de Dados Pessoais, quando definitiva.

9.3 Em caso de conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do Contrato, prevalecem as aqui descritas.

9.4 As PARTES ajustarão variações a este instrumento que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados.

9.5 Caso qualquer disposição deste instrumento seja inválida ou inexequível, o restante deste documento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deve ser:

9.5.1 Alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível;

9.5.2 Interpretadas de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

ANEXO – RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

1 OS ITENS DE FATURAMENTO, SUAS RESPECTIVAS UNIDADES DE MEDIDA E SEUS PREÇOS UNITÁRIOS ESTÃO DEFINIDOS A SEGUIR:

1.1 Os valores abaixo listados têm sua representação em Real (BRL) garantida por no máximo um ano desde a assinatura deste contrato.

1.1.1 Respeitados os regulamentos tributários, eventuais descontos ou repasses relativos à imunidade tributária serão aplicados conforme definição corrente do SERPRO.

1.2 Os valores efetivamente faturados serão detalhados nos relatórios de prestação de contas, de acordo com o período mensal de faturamento, discriminando as variáveis definidas nas fórmulas de precificação conforme o serviço.

1.3 Itens Faturáveis por grupo de serviço:

1.3.1 Em comum (quando citado):

1.3.1.1 fator de Câmbio (fc): corresponde à importância numérica utilizada para equalização do volume de consumo, de acordo com a forma de apresentação na console, sendo:

- Catálogo de serviços apresentados em dólar:

O Fator de Câmbio equivale ao valor do dólar PTAX obtido na data de cotação do orçamento comercial;
Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em dólar na console, o Fator de Câmbio será igual a <Valor do Fator de Câmbio>.

- Catálogo de serviços apresentados em reais:

Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em reais na console, o Fator de Câmbio será de 1,00.

1.3.2 Para os serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation e Cloud Generic Professional Services será utilizada a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado (R$) = hora x preço

1.3.2.1 Onde:

1.3.2.1.1 hora = quantidade de horas gastas para a realização do serviço

1.3.2.1.2 preço = quantia cobrada por unidade (1h) de serviço prestado

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.3 O Cloud Services Brokerage seguirá a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado por projeto (R$) = Volume de CSB x Preço.

1.3.3.1 Onde:

1.3.3.1.1 Volume de CSB = Volume de CSB = (vcc * fc * (1-fa)) + (vmp * fc * (1+fm))

1.3.3.1.2 vcc (Volume de Consumo na Console): É o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

1.3.3.1.3 fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

1.3.3.1.4 vmp (Volume de consumo no Marketplace): que corresponde ao volume de consumo de produtos de software no Marketplace do provedor. É dado em dólares se o volume do provedor for em dólares, e em reais se o volume do provedor for em reais. O Volume de Consumo no Marketplace se refere exclusivamente à conta de produtos de softwares obtidos pelo CLIENTE por meio do Marketplace dos provedores. O Consumo de Volume no Marketplace não se confunde com o consumo de recursos em nuvem que sejam necessários para execução dos produtos de software no ambiente em nuvem do cliente.

1.3.3.1.5 fm (Fator de Marketplace): trata-se de um percentual de 20% que corresponde ao montante adicional para realização de transação financeira pelo uso das lojas dos provedores (apuração de fatores de preço em relação aos serviços de nuvem. Serviço de natureza de importação, sem contrapartida prévia).

1.3.4 O volume de CSB é calculado com base na cotação PTAX do Dólar (USD), obtido na data de apresentação deste contrato.

1.3.5 O percentual do Fator de Ajuste DEVE SEGUIR A TABELA ABAIXO:

Provedor	Fator de Ajuste
AWS	20%
Azure	0%
Google	18%
Huawei	30%
IBM	0%
Oracle	0%
Nuvem de Governo	0%

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.6 O CLIENTE poderá alterar os projetos a qualquer tempo e a seu livre critério, sendo que o valor a ser pago será com base no consumo efetivamente apurado, respeitadas as condições estabelecidas neste anexo. Os projetos estarão discriminados no Relatório Mensal de Prestação de Contas.

1.3.6.1 O Volume de Consumo do Provedor será contabilizado a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro Multicloud - Cloud Services Brokerage	CSB	101.694,24	R$ 1,77	R$ 179.998,80
Serpro Multicloud - Cloud Architecture Design	Hora	0	R$ 1.297,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Migration Management	Hora	0	R$ 1.297,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Engineering and Automation	Hora	0	R$ 1.297,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services	Hora	0	R$ 1.297,00	R$ 0,00

1.3.7 Cloud Services Management:

1.3.7.1 O modelo de comercialização é oferecido em forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado). A apuração do valor a ser faturado SERÁ FEITA DE ACORDO COM OS PLANOS OFERECIDOS.

1.3.7.2 A cobrança do serviço em cada plano será feita por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento. Nunca os dois itens são faturados ao mesmo tempo, ou seja, ou se cobra por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento, CONFORME DETALHADO NA TABELA ABAIXO.

1.3.7.3 Um projeto gerenciado corresponde à cada habilitação do serviço por provedor.

1.3.7.4 Caso o CSM seja superior às faixas que se encaixam no Projeto Gerenciado, será cobrado pelo item de Esforço de Gerenciamento, conforme a seguinte fórmula:

Volume de CSM = (vcc * fc * (1-fa)) * (1+ fr)

Valor a ser faturado (R$) = Volume de CSM * Valor do IFA de esforço de gerenciamento por faixa.

1.3.7.4.1 Onde:

1.3.7.4.1.1 vcc (Volume de Consumo na Console): é o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.7.4.1.2 fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

1.3.7.4.1.3 fr (Fator de Regulação): corresponde às condições financeiras estabelecidas por cada provedor para provimento de suporte técnico. O Fator de Regulação máximo é limitado a 150%. Para a Nuvem de Governo não existe Fator de Regulação.

1.3.7.4.1.4 Esforço de gerenciamento por faixa: corresponde ao preço unitário a ser pago pela faixa de consumo. Para encontrar o valor unitário, de posse do Volume de CSM , busca-se a faixa correspondente a ele e seu respectivo valor dentro do plano contratado. Esse valor é o que deve ser usado na fórmula acima (esforço de gerenciamento por faixa).

1.3.7.5 Caso o Volume de CSM seja menor que o valor unitário do projeto gerenciado do plano contratado, o valor a ser cobrado será a unidade do projeto gerenciado. Caso contrário, o valor a ser cobrado será o resultado da multiplicação citada no item anterior.

1.3.7.6 Para efeito de cálculo do Volume de CSM, as condições especiais obtidas em contrapartida da parceria serão limitadas a 60%, ou seja, caso o percentual dessas condições especiais no Volume de CSB seja maior que 60%, o Volume de CSB para uso no cálculo do Volume de CSM deverá ser recalculado com limite de 60% em cima do Volume de Consumo Bruto.

1.3.7.7 Plano Básico

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Projeto gerenciado	Unidade	0	R$ 4.997,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Esforço de Gerenciamento - a partir de 30.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,24	R$ 0,00

1.3.7.8 Plano Intermediário

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R$ 10.000,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 30.000 até 200.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,50	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 200.001 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,45	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,40	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - a partir de 1.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,33	R$ 0,00

1.3.7.9 Plano Avançado

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R$ 25.000,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 40.000 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,69	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,59	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 1.000.001 até 2.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,50	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 2.000.001 até 3.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,40	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 3.000.001 até 4.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,32	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - a partir de 4.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,26	R$ 0,00

1.3.7.10 Cloud Connect

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Cloud Connect – 500 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 8.290,17	R$ 0,00
Cloud Connect – 1000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 14.507,80	R$ 0,00
Cloud Connect – 2000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 24.870,51	R$ 0,00
Cloud Connect – 3000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 31.088,13	R$ 0,00
Cloud Connect – 5000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 43.076,57	R$ 0,00
Cloud Connect – 10000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 77.720,33	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Cloud Connect – 20000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 82.503,12	R$ 0,00
Circuito - Ultima Milha Dedicado (mbps)	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

1 INFORMAÇÕES GERAIS:

CNPJ:	34.812.669/0001-08
Razão Social:	Tribunal de Justiça do Estado de Roraima
Endereço Completo:	Praça do Centro Cívico, nº 296, Centro, Boa Vista/RR
CEP:	69.301-380
Inscrição Municipal:	ISENTO
Inscrição Estadual*:	ISENTO

***Preencher caso exista**

2 REPRESENTANTES LEGAIS:

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	HERMENEGILDO ATAÍDE D'ÁVILA
CPF:	204.482.602-04
Cargo:	Secretário-Geral
Designação:	PORTARIA TJRR/PR N. 234, de 6 de fevereiro de 2025. Diário da Justiça Eletrônico ANO XXVI - Edição 7798, Boa Vista, 7 de fevereiro de 2025. Pág. 14
Endereço Eletrônico:	hermenegildo.ataide@tjrr.jus.br
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)*	
Nome Completo*:	<Duplo clique para preencher>
CPF*:	
Cargo*:	
Designação*:	
Endereço Eletrônico*:	

***Preencher caso seja aplicável**

3 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

RESPONSÁVEL FINANCEIRO	
Nome Completo:	Francisco Carlos da Costa Filho
CPF:	015.985.213-73
Telefone:	(95) 98115-6977
Endereço Eletrônico:	francisco.carlos@tjrr.jus.br
RESPONSÁVEL TÉCNICO	
Nome Completo:	Francisco das Chagas Alves Braga
CPF:	641.156.583-04
Telefone:	(95)98113-9215

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Endereço Eletrônico:	francisco.braga@tjrr.jus.br

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	DANIEL SILVA ANTONELLI
Cargo:	Gerente de Departamento
CPF:	000.073.221-43
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	GUILHERME ALVARES DA SILVA
Cargo:	Gerente de Divisão
CPF:	692.744.601-04

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

ANEXO - INFORMAÇÕES GLOBAIS DO CONTRATO

Número do Contrato do Cliente*:	
Vigência:	12 (doze) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses
Valor Total do Contrato:	R$ 179.998,80
Valor Total do Contrato por Extenso:	Cento e setenta e nove mil novecentos e oitenta e oito reais e oitenta centavos.
Processo Administrativo de Contratação:	0002803-25.2025.8.23.8000
Dados da Dotação Orçamentária:	Programa de Trabalho n.º 12.601.02.061.0003.2457 (Modernização de Expansão da TIC) e elemento de despesa 3.3.90.40.08 (Locação de mão de obra - Serviços de Computação em Nuvem).
Regime de Execução:	O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.
IDENTIFICAÇÃO DAS TESTEMUNHAS	
Nome da Primeira Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
CPF da Primeira Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
Nome da Segunda Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
CPF da Segunda Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
LOCAL E DATA DE ASSINATURA	
Local de Assinatura (Cidade/UF):	Brasília, DF
Data de Assinatura:	11 de abril de 2025

***Opcional**

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: EFE9FE6E0076410A.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Contrato nº 048/2024

Última atualização 06/12/2024

Local: Florianópolis/SC

Órgão: CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS NO ESTADO DE SANTA CATARINA

Unidade executora: 389067 - CONSELHO REGIONAL DOS REP. COMERCIAIS/SC

Tipo: Contrato (termo inicial) **Receita ou Despesa:** Despesa **Processo:** 048 **Categoria do processo:** Informática (TIC)

Data de divulgação no PNCP: 03/12/2024 **Data de assinatura:** 03/12/2024 **Vigência:** de 03/12/2024 a 03/12/2025

Id contrato PNCP: 83896068000128-2-000013/2024 **Fonte:** Compras.gov.br

Id contratação PNCP: 83896068000128-1-000002/2024

Objeto:

Serviços Gerenciados em núvem: Item 01 - Infraestrutura - Cloud Service Brokerage Item 02 - Consultoria - Cloud Generic Professional Service Item 03 - Consultoria - Cloud Migration and Management

VALOR CONTRATADO

R$ 355.476,33

FORNECEDOR:

Tipo: Pessoa jurídica **CNPJ/CPF:** 33.683.111/0001-07 Consultar sanções e penalidades do fornecedor

Nome/Razão social: SERVICO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO)

Arquivos Histórico

Nome	Data
048.2024SERPRO.pdf	06/12/2024

Exibir: 5 | 1-1 de 1 itens | Página: 1

Voltar

PORTAL NACIONAL DE CONTRATAÇÕES PÚBLICAS

Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel diploma.

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados a compor o aludido comitê.

A adequação, fidedignidade e corretude das informações e dos arquivos relativos às contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

https://portaldeservicos.gestao.gov.br

0800 978 9001

AGRADECIMENTO AOS PARCEIROS

BID Banco Interamericano de Desenvolvimento

Enap Escola Nacional de Administração Pública

Serpro

SEBRAE

Texto destinado a exibição de informações relacionadas à **licença de uso**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

CONTRATO DE ADESÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O CLIENTE e seus representantes, devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE", e o SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO, empresa pública federal com sede no SGAN, Quadra 601, Módulo V, Brasília/DF, CEP 70836-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado SERPRO, tendo seus representantes legais devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO", conjuntamente denominados PARTES, resolvem celebrar o presente contrato, que se regerá pelas disposições das Leis nº 14.133/2021 e 10.406/2002 e suas atualizações e de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

1 DO OBJETO E DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1 O presente contrato tem por finalidade a prestação dos serviços técnicos especializados descritos no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.

2 DA VINCULAÇÃO

2.1 Este contrato integra o processo administrativo do CLIENTE nº 048/2024.

2.2 O presente contrato deverá ser interpretado em sua completude, incluindo-se os seus anexos.

2.3 A execução deste contrato será regulada pelas suas cláusulas e condições, pelos dispositivos da Lei nº 14.133/2021, pelos preceitos de Direito Público, sendo aplicadas, subsidiariamente, os preceitos da Teoria Geral dos Contratos, o princípio da boa-fé objetiva e as disposições de Direito Privado.

3 DA FUNDAMENTAÇÃO

3.1 Esse contrato é celebrado por dispensa de licitação, com base no disposto no inc. IX, art. 75, da Lei nº 14.133/2021.

4 DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 Este serviço é classificável como de natureza de prestação continuada.

5 DO REGIME DE EXECUÇÃO

5.1 O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.

6 DAS OBRIGAÇÕES

6.1 São obrigações do CLIENTE:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.1.1 Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados, conforme especificação detalhada no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

6.1.2 Solicitar formalmente, por meio dos canais de comunicação descritos no anexo “Descrição dos Serviços”, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério do SERPRO a sua aceitação.

6.1.3 Informar e manter operantes os seus dados de contato registrados neste contrato, bem como comunicar tempestivamente ao SERPRO as atualizações dessas informações.

6.1.4 Efetuar o correto pagamento dos serviços prestados dentro dos prazos especificados neste contrato.

6.1.5 Não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços que compõem o objeto deste contrato, excetuando-se as situações devidamente justificadas nas quais o armazenamento ou reprodução dos referidos dados e informações sejam necessários para o exercício das atividades do CLIENTE, bem como quando o armazenamento ou reprodução dos dados e informações forem realizados por exigências legais, informando individual e detalhadamente ao SERPRO sobre cada ocorrência excepcional.

6.1.6 Não utilizar os serviços e os dados obtidos para finalidade ou forma distinta da qual foram concebidos e fornecidos ou para a prática de atos considerados ilegais, abusivos e/ou contrários aos princípios norteadores do Código de Ética do SERPRO.

6.1.6.1 Em casos de suspeita das práticas descritas acima, os serviços poderão ser suspensos, com a consequente comunicação do ocorrido às autoridades competentes e, em eventual confirmação, o SERPRO poderá rescindir o presente contrato e iniciar o processo de apuração de responsabilidade do agente que tenha dado causa a estas práticas.

6.2 São obrigações do SERPRO:

6.2.1 Prestar os serviços de acordo com o presente contrato, desde que o CLIENTE tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados.

6.2.2 Enviar, por meio eletrônico, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Guias de Pagamento (boletos) correspondentes ao serviço prestado. Estes documentos também estarão disponíveis para o CLIENTE na Área do Cliente disponibilizada pelo SERPRO.

6.2.3 Manter suas condições de habilitação durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pelo CLIENTE por meio de consultas aos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública Federal.

6.2.4 Comunicar, formalmente, ao CLIENTE qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

7 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

7.1 As condições relativas à propriedade intelectual da solução estão dispostas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

8 DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

8.1 As PARTES se comprometem a manter sob estrita confidencialidade toda e qualquer informação trocada entre si em relação à presente prestação de serviços, bem como toda e qualquer informação ou documento dela derivado, sem prejuízo de qualquer outra proteção assegurada às PARTES pelo ordenamento jurídico.

8.2 Sobre a confidencialidade e a não divulgação de informações, fica estabelecido que:

8.2.1 Todas as informações e os conhecimentos aportados pelas PARTES para a execução do objeto deste contrato são tratadas como confidenciais, assim como todos os seus resultados.

8.2.2 A confidencialidade implica a obrigação de não divulgar ou repassar informações e conhecimentos a terceiros não envolvidos nesta relação contratual, sem autorização expressa, por escrito, dos seus detentores.

8.2.3 Não são tratadas como conhecimentos e informações confidenciais as informações que forem comprovadamente conhecidas por outra fonte, de forma legal e legítima, independentemente da iniciativa das PARTES no contexto deste contrato.

8.2.4 Qualquer exceção à confidencialidade só será possível caso prevista neste contrato ou com a anuência prévia e por escrito das PARTES em disponibilizar a terceiros determinada informação. As PARTES concordam com a disponibilização de informações confidenciais a terceiros nos casos em que tal disponibilização se mostre necessária para o cumprimento de exigências legais.

8.2.5 Para os fins do presente contrato, a expressão “Informação Confidencial” significa toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada (seja por escrito, de forma eletrônica ou por qualquer outra forma) pelas PARTES entre si, seus representantes legais, administradores, diretores, sócios, empregados, consultores ou contratados (em conjunto, doravante designados “REPRESENTANTES”) no âmbito deste contrato.

8.2.6 Todas as anotações, análises, compilações, estudos e quaisquer outros documentos elaborados pelas PARTES ou por seus REPRESENTANTES com base nas informações descritas no item anterior serão também considerados “Informação Confidencial” para os fins do presente contrato.

8.3 A informação que vier a ser revelada, fornecida ou comunicada verbalmente entre as PARTES deverá integrar ata lavrada por qualquer dos seus representantes para que possa constituir objeto mensurável e dotado de rastreabilidade para efeito da confidencialidade ora pactuada.

8.4 O descumprimento desta cláusula por qualquer das PARTES poderá ensejar a responsabilização de quem lhe der causa, nos termos da lei, inclusive em relação aos eventuais danos causados à parte contrária ou a terceiros.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

8.4.1 Sem prejuízo de eventuais sanções aplicáveis nas esferas cível e administrativa, a conduta que represente violação a essa cláusula pode vir a ser enquadrada no crime de concorrência desleal previsto no art. 195, inc. XI, da Lei nº 9.279/1996.

8.4.2 O dever de confidencialidade estabelecido nesse contrato inclui a necessidade de observância da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

8.5 A responsabilidade por danos causados às PARTES ou a terceiros por eventual vazamento de dados ou outro tratamento de dados inadequado ou ilícito, será direcionada a quem comprovadamente tenha dado causa, por sua ação, omissão, ou sob sua responsabilidade.

8.6 O SERPRO não será responsabilizado por quaisquer prejuízos causados por eventuais erros, fraudes ou má qualidade dos dados compartilhados, bem como pelo uso indevido por terceiros das ferramentas que compõem a solução.

9 DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

9.1 Conforme dispõe o art. 117 da Lei nº 14.133/2021, o CLIENTE designará formalmente os representantes da Administração (Gestor e Fiscais) que serão responsáveis pelo acompanhamento e pela fiscalização da execução do contrato e realizarão a alocação dos recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento deste contrato.

10 DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1 Os locais de prestação dos serviços estão especificados no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

10.2 Para a correta tributação, as notas fiscais deverão ser emitidas com o CNPJ do estabelecimento do SERPRO onde os serviços forem prestados.

11 DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

11.1 O valor estimado deste contrato para seu período de vigência é de R$ 355.476,33 (Trezentos e cinquenta e cinco mil, quatrocentos esetenta e seis reais e trinta e três centavos.).

11.2 Os preços já incluem a tributação necessária para a prestação dos serviços, conforme a legislação tributária vigente.

11.3 Os itens faturáveis, a forma de cálculo e o detalhamento dos valores a serem pagos mensalmente pelo CLIENTE estão descritos no anexo “Relatório Consolidado de Preços e Volumes” deste contrato.

11.4 Para efeito de pagamento, o SERPRO cobrará um valor mensal, que será calculado com base no volume consumido pelo CLIENTE no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado.

11.5 Caberá ao CLIENTE indicar e manter atualizadas todas as informações necessárias para envio eletrônico (por e-mail) da nota fiscal e dos boletos de pagamento correspondentes aos serviços prestados.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

11.6 Desde o primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pelo SERPRO para o e-mail informado pelo CLIENTE no anexo “IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE deste contrato.

11.6.1 No referido e-mail constarão as informações necessárias para que o CLIENTE acesse e se cadastre no portal.

11.7 O não recebimento pelo CLIENTE, por correspondência eletrônica, dos documentos de cobrança mensais não o isentará de efetuar o pagamento dos valores devidos até a data de vencimento. Neste caso, o CLIENTE deverá acessar os documentos necessários para o pagamento no portal Área do Cliente.

11.8 Nas notas fiscais emitidas o nome do CLIENTE terá a mesma descrição adotada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ da Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB do Ministério da Economia – ME.

11.9 O pagamento das faturas/boletos deverá ser realizado pelo CLIENTE no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal pelo SERPRO. A nota fiscal será emitida até o último dia útil do mês de referência.

11.10 O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação/utilização do serviço.

11.11 O valor mensal será atestado definitivamente em até 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento ou da disponibilização da documentação correspondente à prestação do serviço.

11.11.1 Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do CLIENTE, o SERPRO emitirá, automaticamente, as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

12 DO ATRASO NO PAGAMENTO

12.1 Não ocorrendo o pagamento pelo CLIENTE dentro do prazo estipulado neste contrato, o valor devido será acrescido de encargos, que contemplam:

12.1.1 Multa de 1% (um por cento); e

12.1.2 Juros de mora (pro rata die) de 0,5% (meio por cento) ao mês sobre o valor faturado a partir da data do vencimento.

12.2 O atraso no pagamento, quando igual ou superior a 60 (sessenta) dias, permite a suspensão imediata dos serviços prestados pelo SERPRO, hipótese em que o CLIENTE continuará responsável pelo pagamento dos serviços já prestados e dos encargos financeiros deles decorrentes.

13 DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS

13.1 Em conformidade com a legislação tributária aplicável, nos casos em que houver a retenção de tributos, via substituição tributária, caberá ao CLIENTE enviar os comprovantes de recolhimento de tributos para o endereço eletrônico do SERPRO (gestaotributaria@serpro.gov.br) ou encaminhá-los para o seguinte endereço:

Departamento de Gestão Tributária

Superintendência de Controladoria

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SERPRO (Edifício SEDE)

Endereço: SGAN 601 – Módulo V – Asa Norte – Brasília/DF CEP: 70.836-900

14 DA VIGÊNCIA

14.1 O presente contrato vigerá por 12 (doze) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses, conforme preconizado nos art. 106 e 107 da Lei n. 14.133/2021.

14.1.1 Caso a assinatura seja efetivada por meio de certificação digital ou eletrônica, considerar-se-á como início da vigência a data em que o último signatário assinar.

15 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1 A despesa com a execução deste contrato está programada em dotação orçamentária própria do CLIENTE, prevista no seu orçamento para o exercício corrente, conforme disposto a seguir: 6.2.2.1.1.01.04.04.057.

15.2 Para o caso de eventual execução deste contrato em exercício futuro, a parte da despesa a ser executada em tal exercício será objeto de Termo Aditivo ou Apostilamento com a indicação, por parte do CLIENTE, dos créditos e empenhos para sua cobertura.

16 DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO

16.1 O reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, por meio de reajuste de preços, para órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:

16.1.1 O reajuste dar-se-á por meio da aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do contrato, para CLIENTES integrantes do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP, ou para outros CLIENTES que por fundamento normativo próprio se submetam à mesma sistemática de reajuste.

16.2 O reequilíbrio econômico-financeiro, por meio de reajuste de preços, para órgãos ou entidades não integrantes do SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:

16.2.1 Dar-se-á por meio da aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do Contrato.

16.3 Haja vista que a apuração do IPCA e do ICTI é realizada mensalmente pelo IBGE e IPEA, respectivamente, o que inviabiliza a sua ponderação em proporção diária, a referência do cálculo considerará meses completos a partir do mês da data base.

16.4 A data base para cálculo do índice da primeira correção monetária será o mês de assinatura do Contrato, considerando-se esta data a do orçamento do Contrato e tomando-se como base a seguinte fórmula:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Ir = (I1 – Io) / Io

R = Vo x Ir

V1 = Vo + R

Onde:

Ir - índice de reajustamento

I1 - índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor (aniversário de 12 (doze) meses a partir da assinatura do Contrato)

Io - índice correspondente à data base do contrato (mês de assinatura do Contrato)

R - valor do reajustamento procurado

V1 - preço final já reajustado

Vo - preço original do Contrato, na data base (valor a ser reajustado)

16.5 No caso de utilização do IPCA, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IBGE, localizado no seguinte endereço:

https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc_ipca/defaultseriesHist.shtm.

16.6 Para o caso de utilização do ICTI, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IPEA, localizado no seguinte endereço: http://www.ipea.gov.br.

16.7 De acordo com o disposto no inciso I do art. 136 da Lei nº 14.133/2021, os reajustes ocorrerão por simples apostilamentos efetuados automaticamente e de ofício, sendo dispensado o prévio requerimento por parte do SERPRO.

16.8 Após efetuado pela autoridade competente da parte CLIENTE, o apostilamento deverá ser enviado ao SERPRO no prazo máximo de 5 dias corridos contados da assinatura do documento.

16.9 De acordo com o art. 2º da Lei nº 10.192/2001, os efeitos do reajuste serão considerados a partir do dia subsequente ao aniversário de vigência do contrato e a aplicação dos demais reajustes respeitarão o intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre suas aplicações.

16.10 O índice de reajuste incidirá sobre cada item faturável discriminado neste Contrato.

16.11 O reequilíbrio por meio de revisão, para todos os Órgãos e Entidades Contratantes, integrantes ou não do SISP:

16.11.1 Dar-se-á em caso de mudanças de caráter extraordinário ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, A base para cálculo da revisão retroagirá até a data do fato que a motivou e deverá ser formalizada por termo aditivo próprio.

17 DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

17.1 O SERPRO fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto do presente Contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado deste Contrato.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Mediante acordo entre as PARTES poderá haver supressão de quantitativos do objeto contratado em percentual superior a 25% do valor inicial atualizado do Contrato.

18 DA RESCISÃO

18.1 Os casos de rescisão contratual obedecerão ao disposto nos artigos 137 a 139 da Lei n. 14.133/2021, e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

18.2 Para formalizar a rescisão contratual, o CLIENTE deverá abrir um acionamento, nos termos previstos neste contrato, por meio dos Canais de Atendimento expostos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

18.3 Nos casos em que a prestação do serviço objeto deste contrato depender de autorização de órgão ou entidade responsável pelos dados e informações, eventual cancelamento da autorização concedida ao SERPRO para esta finalidade ensejará a imediata suspensão dos serviços e o início do procedimento de rescisão deste contrato, não cabendo ao CLIENTE direito a qualquer indenização por parte do SERPRO, seja a que título for.

18.4 Eventual rescisão não representa quitação para os débitos aferidos e não quitados. Em caso de rescisão os serviços serão considerados parcialmente entregues e caberá ao CLIENTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados, conforme as condições estabelecidas nesse contrato.

18.5 Condições específicas de rescisão decorrentes de características próprias do serviço contratado, se existirem, estarão especificadas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

19 DA COMUNICAÇÃO FORMAL

19.1 Será considerada comunicação formal toda e qualquer troca de informações realizada entre as PARTES por meio dos Canais de Atendimento estabelecidos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

19.2 O CLIENTE deverá comunicar as atualizações de seus dados de contato ao SERPRO, sob pena de assumir o risco de não receber comunicações que sejam relacionadas aos serviços deste contrato.

20 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1 Os ônus decorrentes do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas neste instrumento contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, sem prejuízo de eventual responsabilização daquele que der causa ao inadimplemento por perdas e danos perante a parte prejudicada.

20.2 Eventual aplicação de sanção administrativa deve ser formalmente motivada, assegurado o exercício, de forma prévia, do contraditório e da ampla defesa.

20.3 Na aplicação das sanções a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena e o dano causado à parte prejudicada, observado o princípio da proporcionalidade.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

20.3.1 Constituirá:

20.3.1.1 Advertência – Sanção aplicável à ocorrência de inexecução parcial não reiterada.

20.3.1.2 Mora – O recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais.

20.3.1.3 Inexecução parcial – O recebimento parcial, ainda que em atraso, dos serviços contratados para o período de referência.

20.3.1.4 Inexecução total – O não recebimento de todas as parcelas dos serviços contratados.

20.3.2 Por inexecução parcial ou total deste contrato, o SERPRO estará sujeito à aplicação das sanções descritas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021, de forma gradativa e proporcional à gravidade da falta cometida e de eventual dano causado, assegurados o contraditório e a ampla defesa de forma prévia.

20.3.2.1 Em caso de descumprimento total das obrigações, o valor da multa não excederá a 10% (dez por cento) do valor do contrato. Caso haja a aplicação de mais de uma multa por descumprimento parcial das obrigações, a soma dos valores das eventuais multas aplicadas não ultrapassará esse limite.

20.3.2.2 Fica estipulado o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês pro rata die sobre o valor do item inadimplido para os casos de mora (atraso).

20.3.3 Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de:

20.3.3.1 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada.

20.3.3.2 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato para os casos de inexecução total.

20.4 Dentro do mesmo período de referência, para o mesmo item inadimplido, a multa por inexecução total substitui a multa por inexecução parcial e a multa por mora; da mesma forma, a multa por inexecução parcial substitui a multa por mora.

20.5 Os valores devidos pelo SERPRO serão pagos preferencialmente por meio de redução do valor cobrado na fatura do mês seguinte à respectiva aplicação. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, o SERPRO pagará ao CLIENTE por eventual diferença, preferencialmente, por meio de cobrança administrativa.

21 DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709/2018

21.1 As condições relativas à aderência das PARTES à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD estão discriminadas no anexo “Tratamento e Proteção de Dados Pessoais” deste contrato.

21.2 O CLIENTE deve atentar para o que dispõe a LGPD, com especial destaque para seus princípios, no seu relacionamento com o Titular de Dados Pessoais, inclusive dando-lhe conhecimento sobre a FINALIDADE do uso destas informações pessoais, evitando assim a suspensão contratual do presente contrato.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

22 DA LEI ANTICORRUPÇÃO

22.1 As PARTES se comprometem a observar os preceitos legais do ordenamento jurídico brasileiro relacionados ao combate à corrupção, em especial o Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, a Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO, o Programa Corporativo de Integridade do SERPRO, a Lei nº 12.846/2013 e o seu Decreto nº 11.129/2022 e, no que forem aplicáveis, os tratados internacionais ratificados e promulgados no Decreto nº 3.678/2000, Decreto nº 4.410/2002 e o Decreto nº 5.687/2006.

22.2 O SERPRO (i) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que estão autorizadas a atuar em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013; (ii) se obriga a tomar todas as providências para fazer com que os seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei nº 12.846/2013; (iii) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente do Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, da Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO e do Programa Corporativo de Integridade do SERPRO.

22.2.1 O SERPRO, no desempenho das atividades objeto deste CONTRATO, se compromete perante a CLIENTE a não praticar os atos descritos no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

22.2.2 O descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do SERPRO poderá ensejar a instauração de apuração de responsabilidade de seus agentes com a aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação judicial, nos termos do art. 18, da Lei nº 12.846/2013.

22.2.3 O SERPRO se compromete a conduzir os seus negócios e práticas comerciais de forma ética e íntegra, em conformidade com os preceitos legais vigentes no país.

23 DA MATRIZ DE RISCOS

23.1 Em observância ao disposto no inciso XXVII do art. 6º da Lei nº 14.133/2021, as PARTES, declaram que a presente contratação não apresenta eventos supervenientes impactantes no equilíbrio econômico-financeiro que justifiquem ou fundamentem a elaboração de Matriz de Riscos para o contrato.

24 DOS CASOS OMISSOS

24.1 Os casos omissos serão decididos pelas PARTES, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, normas e princípios gerais dos contratos.

25 DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

25.1 Aplicam-se às PARTES as regras para solução de controvérsias de natureza jurídica destinadas à Administração Pública, em especial quanto à submissão dessas, em sede administrativa, à Câmara de Mediação e Conciliação competente.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

26 DO FORO

26.1 É eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

27 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

27.1 As PARTES reconhecem que a contratação por meios eletrônicos, tecnológicos e digitais é válida, exequível e plenamente eficaz, ainda que estabelecida com assinatura eletrônica, digital ou certificação fora dos padrões ICP-Brasil, conforme MP nº 2.200-2 de 2001 ou outra legislação de âmbito federal que venha a substituí-la.

27.2 Considera-se que a celebração do presente contrato ocorreu na data da sua última assinatura ou do seu último aceite.

28 DA PUBLICAÇÃO

28.1 Caberá ao CLIENTE providenciar às suas expensas, a publicação resumida deste instrumento e dos respectivos aditamentos de que trata o art. 174 e o §2º do art. 175 da Lei n. 14.133/2021.

Ajustadas as condições estabelecidas, as PARTES assinam abaixo consolidando os termos deste contrato.

Brasília/DF, 3 de dezembro de 2024

NEOSIGNER Assinatura ICP-Brasil
ANDERSON ROBERTO GERMANO
CPF: 004.***.***-80
03/12/2024
SERPRO

ANDERSON ROBERTO GERMANO
Gerente de Departamento
SERPRO

NEOSIGNER Assinatura ICP-Brasil
RAPHAEL CORREA DE CARVALHO
CPF: 102.***.***-04
03/12/2024
SERPRO

RAPHAEL CORREA DE CARVALHO
Gerente de Divisão
SERPRO

gov.br Documento assinado digitalmente
JOAO PEDRO DA SILVA ROSA
Data: 03/12/2024 12:11:03-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

João Pedro da Silva Rosa
CLIENTE

Erro: Origem da referência não encontrada
CLIENTE (Opcional)

Testemunha
Nome: <Duplo clique para preencher>
CPF: <Duplo clique para preencher>

Testemunha
Nome: <Duplo clique para preencher>
CPF: <Duplo clique para preencher>

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ANEXO – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Parecer jurídico de aprovação da Minuta: 0844/2023

1 DEFINIÇÕES BÁSICAS

1.1 Partes: Todas as Pessoas Jurídicas diretamente envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.

1.2 Cliente: Pessoa Jurídica e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.

1.3 Loja SERPRO: Website de venda dos produtos e serviços SERPRO, acessível pelo endereço eletrônico: https://loja.serpro.gov.br.

1.4 Central de Ajuda: Website de informações e suporte pós-venda, acessível pelo endereço: https://centraldeajuda.serpro.gov.br.

1.5 Área do Cliente: Canal eletrônico disponibilizado ao cliente por meio de login e senha, com acesso a informações restritas relativas ao contrato e questões financeiras, através do endereço: https://cliente.serpro.gov.br.

1.6 TAM (do inglês, Technical Account Manager, ou Gestor Técnico de Contas): Pessoa ou grupo especialista que auxilia a gestão do CLIENTE sobre os serviços em nuvem - pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CLIENTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.

1.7 DevOps: “Por definição, DevOps descreve um processo de desenvolvimento de software e uma mudança de cultura organizacional que acelera a entrega de software de alta qualidade, automatizando e integrando os esforços das equipes de desenvolvimento e operações de TI - dois grupos que tradicionalmente atuavam separadamente ou em silos”. Adaptado de:

https://www.ibm.com/cloud/learn/devops-a-complete-guide

1.8 Cloud Computing: Modelo de computação em que os recursos (redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços) são disponibilizados como serviços usando tecnologias de Internet. A cobrança dos serviços preferencialmente é feita com base no efetivo consumo dos recursos e possuem características de flexibilidade e elasticidade em tempo real.

1.9 Corretor de nuvem (Cloud Broker): É uma entidade que gerencia o uso, desempenho e entrega de serviços em nuvem e também negocia relacionamentos entre provedores e consumidores em nuvem.

1.10 Projeto: É a unidade de agrupamento/alocação para atendimento às demandas do CLIENTE, considerado cada sistema/aplicação ou um conjunto integrado de recursos de uma arquitetura técnica, que compõe uma única solução ou empreendimento, delimitando o escopo de atuação. Um projeto serve como unidade de gerenciamento/gestão e pode ser um ambiente inteiro, uma aplicação ou um conjunto de aplicações. O CLIENTE define o escopo do projeto dentro de seu contexto.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.11 Evento Crítico: Mudanças de alta complexidade realizadas em ambientes de TIC, tais como eventos de migração de workloads, implantação de novos projetos, atualização tecnológica ou mudanças de infraestrutura de ambientes em nuvem.

1.12 MVP: Produto mínimo viável (em inglês, Minimum Viable Product – MVP) é a versão mais simples de um produto que pode ser disponibilizada para a validação de um pequeno conjunto de hipóteses sobre um negócio. (Caroli, Paulo. Direto ao ponto. 1.ed. 2015. São Paulo: Casa do código, 2015).

1.13 Sprint: Intervalo de tempo, não superior a um mês, no qual uma entrega planejada é realizada. Adaptado de:

https://www.scrum.org/resources/what-is-a-sprint-in-scrum

1.14 Backlog: Lista das tarefas necessárias que precisam ser feitas para a entrega.

1.15 Workload: “No contexto de uma adoção de nuvem, uma workload é uma coleção de ativos de TI (servidores, VMs, aplicativos, dados ou dispositivos) que, coletivamente, dá suporte a um ou mais processos definidos. As workloads também podem depender de outros ativos compartilhados ou plataformas maiores, no entanto, uma workload deve ter limites definidos em relação aos ativos dependentes e aos processos que dependem dela. Muitas vezes, as workloads podem ser visualizadas monitorando o tráfego de rede entre os ativos de TI.”. Adaptado de:

https://docs.microsoft.com/en-us/azure/cloud-adoption-framework/plan/workloads

2 DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

2.1 SERPRO Multicloud é um conjunto organizado de serviços profissionais relacionados entre si e especializados em cloud, pensados para facilitar a jornada e o sucesso da transformação digital do Estado brasileiro, permitindo que o gestor público de TI faça escolhas inteligentes e tecnicamente embasadas, possibilitando a rápida e segura adoção das tecnologias de cloud.

2.2 A solução disponibiliza, através de pacotes de serviços que podem ser contratados de forma opcional, especialistas de alto nível em cloud e com expertise em negócios de governo, desde a avaliação de maturidade, passando pelo aconselhamento na seleção dos projetos, no comparativo para escolha do provedor mais adequado e amparo legal para justificativa de contratação, além da elaboração da arquitetura de soluções, do planejamento e execução da migração ou implantação de workloads na nuvem, da sustentação de aplicações e até da avaliação sistemática para otimização de ambiente e gestão econômica, com foco no sucesso do resultado esperado.

2.3 A oferta integrada de serviços possibilita ao CLIENTE acelerar a expansão dos serviços com níveis elevados de qualidade, segurança, confiabilidade, flexibilidade e a custos otimizados.

2.4 Através do SERPRO Multicloud, o CLIENTE terá acesso ao acervo de softwares disponibilizados pelos provedores em suas lojas de Marketplace, podendo pesquisar, gerenciar e instanciar produtos de softwares que se integram e complementam o ambiente de nuvem do provedor.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.5 Ao realizar a contratação do serviço, o gestor público terá acesso - por demanda e independente da localização - ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis e de alta performance disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem do provedor SERPRO, através de portal web. O portal web se trata da console dos provedores, disponível via web, 24 horas por dia, 7 dias por semana, que possibilita a seleção de recursos e ofertas dos provedores parceiros.

2.6 Por meio deste contrato, o gestor público tem a liberdade de escolha dentre os melhores recursos de cada provedor e continua sendo o gestor da solução, podendo delegar algumas atividades ao SERPRO, por meio da contratação dos serviços opcionais deste contrato.

3 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 O atendimento às demandas do CLIENTE será feito por projeto.

3.2 A solução SERPRO Multicloud contempla os seguintes serviços profissionais:

3.2.1 Cloud Services Brokerage

3.2.1.1 Serviço profissional de corretagem de serviços em nuvem e de disponibilização e operação da plataforma multinuvem, visando gerenciar o uso, o desempenho e a entrega, assim como os relacionamentos entre provedores e consumidores destes serviços (em nuvem).

3.2.1.2 O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados nem pela disponibilidade da aplicação hospedada em quaisquer nuvens dos parceiros do SERPRO Multicloud.

3.2.1.3 O que faz?

3.2.1.3.1 Um corretor para serviços na nuvem que possui visão sistêmica em TI, domina as funcionalidades e características dos provedores parceiros, orienta sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem, ajuda o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem e provedores mais adequados para cada projeto, facilita o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço fiscal e tributário entre os provedores parceiros e as organizações públicas ao longo da jornada da cloud e gerencia o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

3.2.1.3.2 O SERPRO oferece também, como serviço adicional (com item faturável específico), uma conexão física dedicada com cada provedor parceiro habilitado, com túnel criptografado para a transferência de dados. Essa conexão pode ser ativada para os clientes das soluções da Rede SERPRO e toda a gestão operacional e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

3.2.1.3.3 Quando identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o CLIENTE poderá receber recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, podendo, opcionalmente, solicitar ajuda na implementação através de demanda solicitando o serviço consultivo

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Cloud Generic Professional Services. No plano avançado do Cloud Services Management, o CLIENTE dispõe de um serviço completo de gestão de contas.

3.2.1.4 Como funciona?

3.2.1.4.1 O CLIENTE terá acesso, por demanda e independente da localização, ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem on premises (provedor SERPRO).

3.2.1.4.2 O CLIENTE escolhe o provedor mais adequado para atender suas necessidades e realiza então o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação sobre os quais pode instalar e executar softwares em geral. O serviço de corretagem pode ser solicitado a qualquer tempo. Entretanto, para realizar qualquer mudança no ambiente, é necessário ter uma arquitetura de solução e planejar a mudança. No caso de não dispor de uma arquitetura de solução, poderá abrir demanda para esse serviço (Cloud Architecture Design). As mudanças de ambiente poderão ser tratadas demandando o serviço Cloud Migration Management.

3.2.1.4.3 Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. O acompanhamento do uso de recursos poderá ser feito pelo portal web (console do provedor), e, de acordo com as funcionalidades do portal de cada provedor, o consumo pode ser configurado para o limite de volume estimado em contrato. Alertas automáticos podem ser enviados para acompanhamento de possível extrapolação. A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO mediante a demanda dos serviços opcionais, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas, gerenciamento de custos e opções sobre uma eventual migração para a nuvem e sobre a privacidade e segurança dos dados da sociedade.

3.2.1.4.4 Para novas aplicações, o ideal é que o time DevOps, por meio da contratação do serviço Cloud Engineering and Automation, participe desde o início do projeto, a fim de garantir o uso otimizado dos recursos computacionais. Esse serviço também exige a abertura de demanda específica por parte do CLIENTE.

3.2.1.5 Entregas do Cloud Services Brokerage:

3.2.1.5.1 Catálogo de ofertas de serviços em nuvem:

3.2.1.5.1.1 O CLIENTE terá acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros.

3.2.1.5.2 Recomendações para otimização de consumo

3.2.1.5.2.1 Sempre que identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o cliente poderá receber do SERPRO recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, enviadas pela equipe de Gestão Técnica de Contas (equipe TAM – Technical Account Management). Com a contratação do Multicloud, os clientes receberão apoio e orientação dessa equipe, que, por meio de análises de consumo e

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

otimização, pode propor melhorias, recomendações de melhor utilização do ambiente, oferecer insights de tendências, além de fornecer outras informações que auxiliem o cliente a maximizar a eficiência financeira do ambiente.

3.2.1.5.3 Corretagem customizada

3.2.1.5.3.1 Orçamentação técnica e análises comparativas podem ser solicitadas a qualquer momento pelo cliente durante a vigência do contrato.

3.2.1.5.4 Suporte de atendimento unificado

3.2.1.5.4.1 Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. Todo atendimento de suporte será realizado em língua portuguesa.

3.2.1.5.5 Gestão Técnica de Contas (Equipe TAM)

3.2.1.5.5.1 O serviço de gestão técnica de contas é um atendimento especializado que auxilia o cliente fornecendo orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis, a fim de auxiliar o cliente no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO. Seu objetivo é facilitar a gestão contratual pelo cliente por meio do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de orçamento e monitoramento de consumo.

3.2.1.5.6 Conectividade

3.2.1.5.6.1 O acesso aos serviços em nuvem poderá ser feito via internet ou por conexão física dedicada (SERPRO Cloud Connect), com túnel criptografado para tráfego de dados. Esta última oferta possui item faturável específico e é exclusiva para clientes contratantes de serviços adicionais da Rede SERPRO especificados em estudo de viabilidade e avaliação técnica.

3.2.1.5.7 Marketplace

3.2.1.5.7.1 O marketplace é uma loja online de operação e curadoria mantida pelo provedor de nuvem, que disponibiliza acesso a um amplo acervo digital de soluções, que se integram ou complementam os serviços de nuvem do provedor.

3.2.1.5.7.2 No marketplace, o CLIENTE poderá encontrar, implantar e gerenciar diversas soluções em seu ambiente de nuvem. Na página de cada solução disponível no marketplace do provedor, o CLIENTE poderá obter informações sobre o descritivo do produto de software, o modelo de suporte e as condições de uso definidas pelo fabricante.

3.2.1.5.7.3 No contexto do Cloud Service Brokerage, o SERPRO disponibiliza ao CLIENTE a plataforma para acesso ao marketplace dos provedores e realiza a intermediação financeira de cobrança e de pagamento ao provedor pelo uso das soluções obtidas na loja online. O Serpro, inclusive, está apto para apoiar as negociações com o fornecedor para disponibilização de uma oferta mais competitiva. E quando houver esse interesse por parte do CLIENTE, ele deve abrir uma solicitação ao SERPRO para solicitar esse apoio.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.1.5.7.3.1 Observação: o SERPRO não oferece nenhum tipo de garantia sobre os produtos obtidos nos marketplaces dos provedores. Dessa forma, cabe ao CLIENTE a total responsabilidade sobre esses itens adquiridos na loja online, assim como sobre os riscos oriundos da utilização do que for contratado e possíveis impactos sobre o ambiente produtivo.

3.2.1.5.7.4 Caberá ao CLIENTE:

3.2.1.5.7.4.1 Analisar o descritivo do produto de software, os termos de uso e o modelo de suporte disponibilizado pelo fabricante.

3.2.1.5.7.4.2 Solicitar ao SERPRO o orçamento para uso do produto de software.

3.2.1.5.7.4.3 Responsabilizar-se pelo produto ou serviço contratado via marketplace, inclusive encarregando-se de contactar o fornecedor responsável pelo produto ou serviço adquirido caso este venha a apresentar problemas.

3.2.1.5.7.4.4 Responsabilizar-se pelos custos adicionais gerados em nível de infraestrutura assim como pelo uso das licenças.

3.2.2 Cloud Architecture Design

3.2.2.1 Serviço profissional que visa planejar e desenhar arquiteturas para soluções em nuvem, observando fatores como resiliência, agilidade e segurança, com adoção das melhores práticas de TI, baseadas nos serviços e tecnologias disponíveis no portfólio SERPRO Multicloud e de acordo com os objetivos definidos para cada projeto do CLIENTE.

3.2.2.2 O que faz?

3.2.2.2.1 O Cloud Architecture Design define, em conjunto com o CLIENTE, a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas, baseando-se em técnica, preço e característica de cada provedor de serviço em nuvem. Também ajuda os clientes a identificar e usar, nas soluções em nuvem dos parceiros, o conjunto de componentes mais indicados. No tocante às necessidades técnicas, apoia o CLIENTE com serviços especializados no planejamento da solução de seus projetos em nuvem. O Serviço tem como principais características:

3.2.2.2.1.1 Identificar as interações entre soluções distintas;

3.2.2.2.1.2 Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

3.2.2.2.1.3 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do CLIENTE;

3.2.2.2.1.4 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

3.2.2.2.1.5 Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

3.2.2.2.1.6 Mensurar os custos da arquitetura proposta.

3.2.2.3 Como funciona?

3.2.2.3.1 Antes de planejar a arquitetura dos serviços em nuvem, identifica-se junto ao CLIENTE quais as suas necessidades, quer seja migração de ambientes

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

existentes, criação de ambientes para uma nova necessidade de negócio ou mudanças em ambientes na nuvem.

3.2.2.3.2 Uma vez identificadas as necessidades da infraestrutura atual, são elaboradas propostas de solução e orçamento baseadas nos requisitos elencados.

3.2.2.3.3 Será elaborado um relatório exclusivamente baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, custos, entre outros) considerando os requisitos identificados no item 3.2.2.3.1.

3.2.2.3.4 Não haverá indicação de determinado provedor, cabendo ao CLIENTE escolher conforme os critérios apresentados.

3.2.2.4 O que entrega?

3.2.2.4.1 Esse serviço entrega o desenho da arquitetura de solução e os cenários comparativos técnicos entre provedores de serviço em nuvem, para cada projeto. Essa entrega é feita na forma de documentação.

3.2.3 Cloud Migration Management

3.2.3.1 Um serviço profissional que visa realizar a gerência de eventos críticos para se chegar a um ambiente migrado e estabilizado, conforme requisitos estabelecidos. Essa gerência é realizada por equipes qualificadas em tecnologia de cloud, com maturidade em gestão de projetos, governança, sustentação e continuidade de negócio.

3.2.3.2 O que faz?

3.2.3.2.1 O Cloud Migration Management envolve planejar e acompanhar os eventos de migração dos serviços para nuvem, onde: define-se o escopo a ser trabalhado; analisa-se a arquitetura atual; propõe-se uma nova arquitetura ou arquitetura otimizada com as tecnologias envolvidas; mapeia as integrações e interações assim como os níveis de criticidade do negócio e as janelas de disponibilidade. A partir dessas informações, define-se uma estratégia de migração, que deve ser acompanhada por um cronograma de atividades.

3.2.3.3 Como funciona?

3.2.3.3.1 Inicialmente o SERPRO realiza, com apoio do CLIENTE, o planejamento do trabalho, através de análise da documentação arquitetural, identificação dos atores, papéis e responsabilidades, identificação de riscos, impactos e devidos tratamentos junto aos times técnicos. Além disso, estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão por meio de um cronograma de atividades. Este plano deverá ser aprovado pelo CLIENTE, antes de sua execução.

3.2.3.3.2 Após aprovação do planejamento inicial, é realizado o alinhamento entre os agentes sobre seus papéis, responsabilidades e cronograma das atividades. São também definidos pontos de controle periódicos para acompanhamento da execução, visando manter todos os interessados informados do andamento das atividades.

3.2.3.3.3 Uma vez que todas as partes envolvidas estiverem alinhadas quanto ao plano de execução, é feita a orquestração das atividades prévias, correntes e

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

posteriores ao evento, tratando os desvios junto aos times de suporte e fornecedores até a estabilização do serviço.

3.2.3.3.4 Ao final, é realizada junto ao CLIENTE uma validação do cumprimento dos objetivos estabelecidos na etapa planejamento.

3.2.3.4 O que entrega?

3.2.3.4.1 O produto gerado por este serviço contempla o ambiente migrado, implantado ou atualizado em funcionamento, conforme os requisitos da demanda estabelecidos na fase de planejamento. Será também disponibilizado ao CLIENTE um relatório de entrega.

3.2.4 Cloud Engineering and Automation

3.2.4.1 É um serviço profissional prestado por um time multidisciplinar DevSecOps (especialistas em arquitetura, banco de dados, rede, scrum, segurança e sistemas operacionais) para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem para um projeto ágil de desenvolvimento de soluções.

3.2.4.2 O que faz?

3.2.4.2.1 Estrutura um modelo de infraestrutura em nuvem para esteira de entrega DevSecOps;

3.2.4.2.2 Acompanha um ciclo de vida de um projeto ágil com time multidisciplinar do SERPRO (DevSecOps), para organizar e padronizar a esteira de entrega de códigos;

3.2.4.2.3 Planeja o número de sprints e alocação do time (quantidade de semanas);

3.2.4.2.4 Facilita as cerimônias de detalhamento do backlog;

3.2.4.2.5 Orquestra a execução do backlog priorizado;

3.2.4.2.6 Atualiza a Infraestrutura como Código (IaC) no repositório do projeto;

3.2.4.2.7 Organiza a entrega de infraestrutura através de pipeline de integração e entrega contínuas (CI/CD).

3.2.4.3 Como funciona?

3.2.4.3.1 O Cloud Engineering and Automation aloca especialistas de infraestrutura multidisciplinar para:

3.2.4.3.1.1 Analisar a necessidade do cliente;

3.2.4.3.1.2 Definir a melhor solução de infraestrutura que atenda a sua expectativa;

3.2.4.3.1.3 Planejar e priorizar os MVPs, Sprints e Backlogs;

3.2.4.3.1.4 Executar as atividades planejadas;

3.2.4.3.1.5 Entregar a infraestrutura em nuvem e estruturada como código (IaC).

3.2.4.4 O que entrega?

3.2.4.4.1 Este serviço entrega a infraestrutura em nuvem como Código (IaC) no repositório de código fonte do projeto, além do pipeline de entrega de infraestrutura via integração e entrega contínuas (CI/CD).

3.2.5 Cloud Services Management

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.1 Serviço continuado de suporte à infraestrutura de nuvem, provido por equipes técnicas especializadas, que atuam de forma multidisciplinar na sustentação da infraestrutura em nuvem do CLIENTE, buscando sempre uma maior disponibilidade, desempenho e segurança deste ambiente.

3.2.5.2 O que faz?

3.2.5.2.1 O modelo de comercialização do suporte à infraestrutura de nuvem é oferecido sob a forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado), prestados mensalmente enquanto durar o contrato de suporte e a presença da aplicação do CLIENTE em alguma das nuvens do SERPRO Multicloud. Cada plano possui um conjunto de atividades e níveis de serviços específicos associados a ele e a contratação está vinculada à realização de uma atividade chamada projeto de internalização, que consiste em levantamento de necessidades para viabilizar a sustentação do serviço.

3.2.5.2.2 O projeto de internalização é o passo que antecede a implementação da sustentação do ambiente de nuvem do CLIENTE, visa mapear as necessidades do CLIENTE e planejar as atividades de sustentação de forma que sejam implementadas de forma confiável e segura.

3.2.5.2.3 Plano Básico

3.2.5.2.3.1 O plano básico oferece serviços com foco na orquestração de incidentes em regime 24x7, dentro do tempo de reação esperado. É indicado para clientes que já possuem expertise para administrar todo seu ambiente mas que necessitam de uma equipe atenta, em tempo integral, aos incidentes relacionados aos seus serviços e que pode ser acionada via formulário web em caso de alguma indisponibilidade do ambiente. Não se trata da gestão de incidentes fim a fim, mas sim de resposta a eles.

3.2.5.2.3.2 Uma vez registrado algum incidente para os serviços do projeto, o SERPRO acionará a parte terceira indicada pelo CLIENTE para intervir e resolver o incidente. Não será responsabilidade do SERPRO normalizar o ambiente por meio de alguma intervenção, visto que o SERPRO não possui acesso ao ambiente do CLIENTE.

3.2.5.2.3.3 Esse plano básico tem caráter reativo, se limita a reagir ao incidente dentro do tempo esperado, acionar os times de suporte externo e orquestrar o atendimento até a resolução do incidente. Para sua contratação, exigem-se os seguintes pré-requisitos:

3.2.5.2.3.3.1 Serviço implantado na nuvem;

3.2.5.2.3.3.2 Matriz de comunicação das equipes de suporte e desenvolvimento;

3.2.5.2.3.3.3 Time de suporte do CLIENTE disponível e com conhecimento para resolver os incidentes que não puderem ser resolvidos em primeiro nível.

3.2.5.2.4 Plano Intermediário

3.2.5.2.4.1 Serviço de suporte em nível intermediário com foco em garantir a sustentação da infraestrutura de nuvem dentro do tempo de reação acordado. Ao contratar esse plano, o CLIENTE deixa de ser o único gestor do seu ambiente de nuvem, compartilhando parte desse papel com a equipe do SERPRO, de

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

acordo com os processos incluídos no plano de suporte contratado, seguindo especificações acordadas e expectativas das partes interessadas.

3.2.5.2.5 Plano Avançado

3.2.5.2.5.1 Serviço de suporte à infraestrutura em nuvem para projetos críticos que exigem atuação tempestiva e uma ampla gestão do ambiente, contemplando ações preventivas a fim de garantir uma sustentação eficiente e atuação dentro do tempo de reação esperado.

3.2.5.2.5.2 Este plano conta com todos os serviços incluídos no plano intermediário, com níveis de serviço mais arrojados.

3.2.5.2.6 Suporte a Produto de Software do Marketplace

3.2.5.2.6.1 No contexto do Cloud Service Management, dada a imensa variedade de produtos e serviços disponíveis para aquisição pelo cliente nos marketplaces dos provedores – e a diversidade de tecnologias associadas a eles –, fica estabelecido que a contratação de quaisquer dos planos de CSM (básico, intermediário e avançado) não ensejará atuação sobre os itens adquiridos nas lojas online dos provedores, pois o CSM não atua na camada de aplicação e de dados do cliente.

3.2.5.2.6.1.1 Observação: O Cloud Service Management não possui atuação na camada de aplicação ou dados dos produtos de software ou serviços obtidos pelo CLIENTE por meio do Marketplace.

3.2.5.2.6.2 Caberá ao CLIENTE tratar diretamente com o provedor do produto adquirido pelo Markeplace em caso de ocorrência de problema que possa impactar o ambiente produtivo. Caso o CLIENTE tenha contratado o plano intermediário ou avançado do CSM, o SERPRO poderá apoiá-lo durante o processo de correção do problema, deixando claro que esse apoio não implica manutenção do produto ou serviço contratado, visto que não há previsibilidade no CSM de qualquer atuação do SERPRO sobre a tecnologia envolvida. Porém, como já citado no Item 3.2.1.5.7.3., o SERPRO está apto para apoiar o CLIENTE nas negociações com o fornecedor para disponibilização de uma oferta mais competitiva. Quando houver esse interesse por parte do CLIENTE, este deverá abrir solicitação ao SERPRO solicitando esse apoio.

3.2.5.3 Dos serviços e processo oferecidos

A tabela abaixo demonstra as diferenças dos planos para o Cloud Service Management:

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Gestão Técnica de Contas			X
Central de Atendimento			
_____Formulário de Atendimento	X	X	X
_____Catalogação de Scripts(junto ao cliente)	X	X	X
_____Gestão de Banco de Soluções		X	X
_____Linha Vermelha			X

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Resposta a incidentes	1º nível	3º nível/Prov.	3º nível/Prov.
Medição de maturidade de segurança		X	X
Criação de VPN site-to-site	Orientação	X	X
Gestão de Backup		X	X
Gestão de Monitoração		Infra	Serviço
Gestão de Mudança (processo diário, não abrangendo eventos críticos)		X	X
Gerenciamento de problemas		X	X
Suporte Operacional(tempo de atendimento)		48 horas	24 horas
Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem		X	X
Configurar WAF no ambiente de nuvem		X	X
Gerenciamento de níveis de serviço			X
Gestão de Crise			X
Análise de Desempenho			X

*Legenda: “ “=> Não Contempla; “X”=> Contempla; Demais Valores=> Indicam tipo ou restrição temporal.

3.2.5.3.1 Gestão Técnica de Contas

3.2.5.3.1.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.1.2 O serviço de gestão técnica de contas auxilia na gestão dos serviços em nuvem, fornece orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis para auxiliar o cliente no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO, e, se for o caso, fornecer sugestões de otimização do ambiente. Nesse sentido, a equipe TAM pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CLIENTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.

3.2.5.3.2 Central de Atendimento

3.2.5.3.2.1 Formulário de Atendimento

3.2.5.3.2.1.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.1.2 O formulário web será a principal forma para registrar Solicitação de Serviço (SS), incidentes (RI) e solicitar mudanças (RDM). Este formulário será disponibilizado para o CLIENTE contendo opções/categorias alinhadas com o que foi contratado.

3.2.5.3.2.2 Catalogação de Scripts (junto ao cliente)

3.2.5.3.2.2.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.2.2 Trata-se de um catálogo de scripts que ficarão disponíveis para o time de suporte em primeiro nível, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no projeto de internalização do serviço.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.3 Gestão de Banco de Soluções

3.2.5.3.2.3.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.3.2 Trata-se de um banco de soluções que estará disponível para a equipe de suporte em primeiro nível utilizar, a fim reduzir o tempo para resolver um problema, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no Projeto de Internalização da sustentação do ambiente.

3.2.5.3.2.4 Linha vermelha

3.2.5.3.2.4.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.4.2 Trata-se de um canal direto com Centro de Operações para reportar incidentes que estejam impactando o negócio do CLIENTE (indisponibilidade).

3.2.5.3.2.5 Resposta a incidentes

3.2.5.3.2.5.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.5.2 Trata-se basicamente de reação a incidentes dentro do tempo esperado e, dependendo do plano contratado, pode ser limitado apenas à reação ao incidente dentro do tempo esperado, com acionamento dos times de suporte externo e orquestração do atendimento até a resolução do problema (plano básico), ou execução do processo de gestão de incidentes de forma completa, incluindo integração com outros processos como gestão de problemas, gestão de monitoração, análise de desempenho etc. (planos intermediário e avançado).

3.2.5.3.2.6 Medição de maturidade de segurança

3.2.5.3.2.6.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.6.2 A solução de Medição de Maturidade de infraestrutura de Segurança, também conhecida como Breach and Attack Simulation (BAS), é capaz de testar os controles de segurança de determinado serviço ou ambiente. A solução usa um conjunto de cenários de ataque complexos que tentam contornar os sistemas de controle de segurança para conseguir um acesso específico. Se esse acesso puder ser alcançado, a plataforma BAS descobre a falha no controle que precisa ser corrigida.

3.2.5.3.2.6.3 É um serviço de prevenção a ameaças, que testa as camadas existentes de segurança no ambiente, sejam elas, Firewalls, IPSs, Filtro de Conteúdo, WAF ou quaisquer outras existentes. A avaliação de maturidade infraestrutura de segurança traz resultados com uma visão em pontuação do quão seguro está o serviço/ambiente

3.2.5.3.2.6.4 Este serviço é realizado após a internalização do projeto e sua pontuação é entregue ao gestor de negócio, com as evidências e sugestões de correção.

3.2.5.3.2.6.5 O Serviço será executado 2 vezes por contrato, sendo a primeira após a disponibilização do ambiente e a segunda por demanda do CLIENTE.

3.2.5.3.2.6.6 Outras unidades de testes do tipo BAS podem ser adquiridas separadamente por horas de consultoria, sendo necessárias 10 horas de consultoria para cada teste.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.7 Gestão de backup

3.2.5.3.2.7.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.7.2 Este serviço contempla a gestão e operacionalização dos backups dos serviços hospedados na nuvem, conforme política de backup negociada entre as partes.

3.2.5.3.2.8 Criação de VPN site-to-site

3.2.5.3.2.8.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.8.2 A VPN site-to-site compreende uma rede virtual privada que permite a comunicação entre dois pontos através de conexões criptografadas utilizando uma rede pública, nesse caso, a internet. Trata-se de um modelo único de acesso, sem distinção por largura de banda ou região.

3.2.5.3.2.8.3 Para o plano básico o serviço prestado é um suporte assistido para que o CLIENTE estabeleça a VPN entre a nuvem e o seu ambiente. O plano prevê 2 VPNs, sendo que obrigatoriamente as duas serão utilizadas para o túnel entre nuvem e CLIENTE, funcionando de forma redundante.

3.2.5.3.2.8.4 Para os planos intermediário e avançado, 2 VPNs serão destinadas ao fechamento do túnel entre nuvem e CLIENTE, no entanto, o SERPRO é responsável pelas configurações da VPN no ambiente de nuvem, enquanto o CLIENTE fará a configuração no seu ambiente podendo contar com suporte assistido do SERPRO, se necessário.

3.2.5.3.2.8.5 A criação de qualquer VPN do tipo site-to-site exige que o cliente tenha um equipamento capaz de estabelecer túneis criptografados com o SERPRO.

3.2.5.3.2.9 Gestão de Monitoração

3.2.5.3.2.9.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.9.2 Trata-se da definição e manutenção da monitoração dos projetos para garantir uma atuação tempestiva a fim de proporcionar uma maior disponibilidade dos projetos do CLIENTE.

3.2.5.3.2.9.3 No plano intermediário a monitoração está focada na infraestrutura e na disponibilidade geral dos recursos/serviços.

3.2.5.3.2.9.4 No plano avançado o desempenho/performance dos projetos do cliente são é monitorados de forma detalhada para identificar pontos de melhoria e evitar problemas.

3.2.5.3.2.10 Gestão de Mudanças

3.2.5.3.2.10.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.10.2 A gestão de mudanças garante, por meio de procedimentos padronizados, planejamento e acompanhamento, que todas as alterações na infraestrutura de TI sejam realizadas de forma eficiente e com o menor impacto possível aos serviços hospedados no ambiente do CLIENTE. Esse serviço possui as seguintes etapas:

3.2.5.3.2.10.2.1 Análise da mudança e seus impactos junto aos times técnicos. Caso haja algum impacto, busca aprovação da mudança junto aos gestores dos

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

serviços impactados. Caso não haja impacto, mantém os interessados informados sobre as mudanças que serão executadas, por meio de uma comunicação efetiva;

3.2.5.3.2.10.2.2 Planejamento e orquestração das atividades prévias, correntes e posteriores à mudança, com o objetivo de garantir que haja o mínimo impacto ao serviço;

3.2.5.3.2.10.2.3 Acompanhamento dos testes e validação junto ao contratante.

3.2.5.3.2.11 Gerenciamento de problemas

3.2.5.3.2.11.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.11.2 A gestão de problemas visa reduzir a probabilidade e o impacto de falhas recorrentes pela identificação e solução das causas de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

3.2.5.3.2.11.3 A investigação do problema pode ser solicitada pelo CLIENTE ou por equipe do SERPRO através de processo de resolução de incidentes e análise de desempenho.

3.2.5.3.2.11.4 Uma vez identificada a recorrência de um incidente, o problema é investigado e, se necessário, será aberto um Registro de Problema (RDP) para identificação, documentação e solução das causas, de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

3.2.5.3.2.12 Suporte operacional (tempo de atendimento)

3.2.5.3.2.12.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.12.2 Visa atender solicitações de serviços relacionadas à infraestrutura em nuvem do CLIENTE, principalmente aqueles relacionados a criação ou configuração de recursos computacionais na nuvem, orientações gerais, entre outros pedidos.

3.2.5.3.2.13 Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem

3.2.5.3.2.13.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.13.2 O serviço consiste em criação de regras de acesso diretamente no ambiente de nuvem do CLIENTE, muito parecido com a configuração de um Firewall tradicional, o que acaba sendo uma boa opção para administradores de redes, permitindo acesso aos recursos computacionais via rede da nuvem por parte da internet ou rede on premises do cliente.

3.2.5.3.2.14 Configurar WAF no ambiente de nuvem

3.2.5.3.2.14.1 Previsto para planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.14.2 O Web Application Firewall protege as aplicações web com filtragem e monitoração do tráfego web entre a aplicação e a internet, sendo uma defesa de protocolo da camada 7.

3.2.5.3.2.14.3 Este serviço consiste na definição de uso de componentes WAF conforme a especificação realizada na internalização do projeto. Consiste também na operação destes componentes conforme a política de segurança definida para o ambiente.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.15 Gerenciamento de níveis de Serviços

3.2.5.3.2.15.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.15.2 Realiza a aferição do nível de serviço contratado, a elaboração e publicação de relatórios de níveis de serviço e identificação de oportunidades de melhoria na entrega de serviços.

3.2.5.3.2.15.3 Gestão de crise

3.2.5.3.2.15.3.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.15.3.2 O processo de gestão de crise visa solucionar problemas que não puderam ser resolvidos por meio do processo de incidente ou do processo de gestão de problemas.

3.2.5.3.2.15.3.3 Envolve gerenciamento de crises relacionadas a indisponibilidade com time técnico altamente especializado ou orquestração de fornecedores a fim de solucionar um problema na aplicação do CLIENTE (exemplo: equipe de desenvolvimento contratada pelo CLIENTE).

3.2.5.3.2.15.3.4 Uma sala de crise poderá ser instaurada, a critério do SERPRO, quando um incidente de alta prioridade (com impacto no negócio) não for resolvido em até 3 horas e as equipes não tiverem um plano de ação em andamento.

3.2.5.3.2.16 Análise de desempenho

3.2.5.3.2.16.1 Análise Crítica de Desempenho (ACD) é um processo realizado periodicamente com o objetivo de promover a melhoria do desempenho dos serviços e dos processos, baseando-se em uma gestão de desempenho por indicadores.

3.2.5.3.2.16.2 Neste processo são analisadas as principais ocorrências, bem como os desvios identificados no período e as respectivas ações para a correção dos mesmos. São realizados os acompanhamentos das ações em andamento a fim de promover o ciclo de melhoria contínua dos processos e serviços envolvidos.

3.2.5.4 Como funciona?

3.2.5.4.1 A ativação do Cloud Service Management, conforme decisão do CLIENTE, pode ocorrer em seguida à assinatura deste contrato ou em momento posterior dentro da vigência do mesmo, sendo necessário a formalização de uma ordem de serviço identificando o projeto para o qual o CLIENTE está ativando o serviço.

3.2.5.4.2 O SERPRO definirá com o apoio do CLIENTE o que é um projeto. Um projeto se refere a um sistema/aplicação ou ainda aos seus diversos ambientes (produção, desenvolvimento, validação, etc.), terá uma arquitetura associada a ele, e o desenho da arquitetura é que delimitará o escopo do projeto do CLIENTE.

3.2.5.4.3 Após a conclusão da internalização do projeto, o SERPRO assume a responsabilidade pela sustentação, conforme o plano contratado (básico, intermediário e avançado).

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.6 Cloud Generic Professional Services

3.2.6.1 Serviços profissionais diversos para avaliação técnica, execução de procedimentos ou outras atividades correlatas ao SERPRO Multicloud não especificados nos demais serviços.

3.2.6.2 O atendimento às demandas estará condicionado à uma análise de viabilidade prévia pelo SERPRO.

3.2.6.3 O SERPRO se reserva ao direito de recusar demandas para o Cloud Generic Professional Services que não sejam compatíveis com os serviços contratados.

3.2.6.4 Disponibilização

3.2.6.4.1 Será feita a avaliação das necessidades do CLIENTE e proposta a solução dentro de um prazo adequado ao escopo definido, conforme negociação entre as partes.

3.2.6.5 O que faz?

3.2.6.5.1 O serviço consiste no levantamento da necessidade do CLIENTE, da definição do escopo e esforço de trabalho e da entrega esperada pelo CLIENTE.

3.2.6.5.2 Caso o planejamento seja aprovado, inclui também a execução do trabalho definido.

3.2.6.6 O que entrega?

3.2.6.6.1 A entrega deste serviço será acordada entre as partes no momento da avaliação inicial e proposta de solução.

3.2.7 Cloud Connect

3.2.7.1 Serviço de conectividade somente disponibilizado a partir da contratação da Plataforma Multinuvem (CSB), em item de faturamento específico (Cloud Connect), e sua ativação irá gerar custos adicionais na console, apurados em CSB, e possibilitará maior celeridade, desempenho, disponibilidade e segurança no tráfego de dados e informações entre o SERPRO e a nuvem pública, através da Rede SERPRO.

3.2.7.2 O que faz?

3.2.7.2.1 A conectividade do Cloud Connect está estruturada através de circuito com dupla abordagem (através de fibra óptica) entre o SERPRO até o ambiente de hospedagem dos parceiros de nuvem, garantindo transmissão dedicada e simétrica de dados. Toda a gestão operacional, de configuração, monitoração e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

3.2.7.3 Como funciona?

3.2.7.3.1 Como requisito para a contratação e utilização do Cloud Connect, é necessário que o cliente possua workload em nuvem e seja contratante de uma das soluções de conectividade da Rede SERPRO (Administração de Rede de Longa Distância ou Infovia-BSA). Pode também ser utilizado um link de chegada ao SERPRO através de uma operadora de telefonia ou por meio do PTT.br. Neste caso, o SERPRO não tem gestão sobre esse circuito de última milha oferecido pela operadora, responsabilizando-se pela infraestrutura central de comunicação para acesso ao ambiente de nuvem. A disponibilidade das

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

opções de conectividade sempre exigirá análise prévia de viabilidade técnica pelas equipes do SERPRO.

3.2.7.3.2 O SERPRO definirá, com o apoio do CLIENTE e de acordo com o tamanho do seu workload, a velocidade adequada que deverá ser disponibilizada para o Cloud Connect.

3.2.7.3.3 O CLIENTE poderá eventualmente solicitar a ativação do serviço de Cloud Connect. Uma vez feita a solicitação para ativação, o prazo para concluí-la é de 45 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a ativação seja concluída, não haverá nenhum tipo de cobrança referente ao Cloud Connect. Após ativação, será iniciada a cobrança pelo serviço prestado e de acordo com a velocidade contratada.

3.2.7.3.4 O CLIENTE poderá solicitar a desativação do serviço de Cloud Connect a qualquer momento. Uma vez feita a solicitação para desativação, o prazo para concluí-la é de 8 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a desativação seja concluída, o serviço continuará sendo prestado e cobrado de acordo com as regras estabelecidas nesse instrumento.

3.2.7.4 Entregas:

3.2.7.4.1 Análise técnica por parte das equipes do SERPRO, previamente à contratação deste serviço, a fim de mapear as necessidades do CLIENTE e verificar a viabilidade de se implantar a conexão desejada.

3.2.7.4.2 A estimativa de prazo para realização dessa análise é de 5 dias úteis.

3.2.7.5 Conexão implantada

3.2.7.5.1.1 De acordo com a velocidade definida pelo cliente e viabilidade pela análise técnica realizada pela equipe do SERPRO.

4 DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:

4.1 O SERPRO somente realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, não se responsabilizando pela definição, cópia, transferência, modificação de dados ou implementação de políticas de avaliação de impacto das operações de tratamento e proteção de dados pessoais tampouco pela da aplicação hospedada em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.

4.2 A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO, solicitando demanda de serviços opcionais, mediante acionamento na Central de Serviços do SERPRO o, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas de dados pessoais coletados, armazenados, tratados, usados e eliminados.

4.3 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Brokerage

4.3.1 SERPRO:

4.3.1.1 Disponibilizar um corretor com visão sistêmica em TI;

4.3.1.2 Fornecer material de capacitação na ferramenta;

4.3.1.3 Emitir relatório de prestação de contas do serviço contratado;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.3.1.4 Fornecer acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros;

4.3.1.5 Orientar sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem;

4.3.1.6 Ajudar o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem;

4.3.1.7 Facilitar o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço entre os provedores parceiros e as organizações públicas;

4.3.1.8 Gerenciar o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

4.3.2 CLIENTE:

4.3.2.1 Realizar a gestão técnica e financeira de todos os ambientes nos múltiplos provedores de nuvem;

4.3.2.2 Realizar o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação.

4.4 Obrigações específicas para o serviço Cloud Architecture Design

4.4.1 SERPRO:

4.4.1.1 Definir a arquitetura da solução através de escolhas de acordo com as necessidades de negócio identificadas;

4.4.1.2 Ajudar os clientes a identificar e usar o conjunto de componentes mais indicados;

4.4.1.3 Identificar as interações entre soluções distintas;

4.4.1.4 Disponibilizar um gerente de contas (pessoa ou equipe) responsável por gerenciar o valor máximo dos serviços em nuvem;

4.4.1.5 Aplicar questionário para levantamento de infraestrutura e volumetria;

4.4.1.6 Emitir relatório baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, entrega de IMR, custos, entre outros) para avaliação do cliente;

4.4.1.7 Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

4.4.1.8 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do cliente;

4.4.1.9 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

4.4.1.10 Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

4.4.1.11 Mensurar os custos da arquitetura proposta;

4.4.1.12 Apontar e justificar alternativas aos componentes nativos dos parceiros, quando estes tiverem limitações;

4.4.1.13 Garantir continuidade de negócio com redução de risco (diminuição da incerteza).

4.4.2 CLIENTE:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.4.2.1 Definir (tomada de decisão) a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas;

4.4.2.2 Analisar relatório emitido pelo SERPRO com critérios técnicos;

4.4.2.3 Contratar o Cloud Service Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.5 Obrigações específicas para o serviço Cloud Migration Management

4.5.1 SERPRO:

4.5.1.1 Realizar a gerência de eventos críticos (estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão do evento);

4.5.1.2 Analisar a documentação de arquitetura;

4.5.1.3 Identificar riscos, impactos e os devidos tratamentos junto aos times técnicos;

4.5.1.4 Identificar qual melhor estratégia de migração;

4.5.1.5 Acompanhar execução e tratar desvios.

4.5.2 CLIENTE:

4.5.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.5.2.2 Enviar ao SERPRO a estratégia de migração para a cloud e a respectiva arquitetura de solução.

4.6 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Management

4.6.1 SERPRO:

4.6.1.1 Suportar a infraestrutura dos projetos de nuvem requisitados conforme plano de serviço demandado.

4.6.2 CLIENTE:

4.6.2.1 Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.7 Obrigações específicas para o serviço Cloud Engineering and Automation

4.7.1 SERPRO:

4.7.1.1 Disponibilizar time multidisciplinar DevSecOps para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem.

4.7.2 CLIENTE:

4.7.2.1 Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.8 Obrigações específicas para o serviço Cloud Generic Professional Services

4.8.1 SERPRO:

4.8.1.1 Disponibilizar consultoria realizada por profissionais especializados em tecnologias de nuvem;

4.8.1.2 Analisar a necessidade do cliente;

4.8.1.3 Estimar o esforço para execução do serviço;

4.8.1.4 Estabelecer o plano de trabalho;

4.8.1.5 Executar o plano de trabalho;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.8.1.6 Tratar riscos/desvios;

4.8.1.7 Propor solução.

4.8.2 CLIENTE:

4.8.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.8.2.2 Realizar validação do plano de trabalho.

5 ADEQUAÇÃO AO NORMATIVO DE SEGURANÇA EM NUVEM

5.1 Em prol do atendimento às disposições da Instrução Normativa GSI/PR 5/2021, o SERPRO declara:

5.1.1 Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, manter confidencialidade que impeça o provedor de serviço de nuvem de usar, transferir e liberar dados, sistemas, processos e informações do órgão ou da entidade para empresas nacionais, transnacionais, estrangeiras, países e governos estrangeiros.

5.1.2 Em linha com as cláusulas DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES e DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL, garantir a exclusividade de direitos, por parte do órgão ou da entidade, sobre todas as informações tratadas durante o período contratado, incluídas eventuais cópias disponíveis, tais como backups de segurança.

5.1.3 Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, não fazer uso de informações do órgão ou da entidade pelo provedor de serviço de nuvem para propaganda, otimização de mecanismos de inteligência artificial ou qualquer uso secundário não-autorizado.

5.1.4 Buscar conformidade da política de segurança da informação do provedor de serviço de nuvem com a legislação brasileira.

5.1.5 Disponibilizar, limitado ao prazo definido pelo provedor elegível, a devolução integral dos dados, informações e sistemas sob custódia do provedor de serviço de nuvem aos órgãos ou às entidades contratantes ao término do contrato.

5.1.6 Eliminar, por meio do provedor de serviço de nuvem, ao término do contrato, qualquer dado, informação ou sistema do órgão ou entidade sob sua custódia, observada a legislação que trata da obrigatoriedade de retenção de dados.

5.1.7 Em linha com a cláusula DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709 de 2018, não acarretar óbice à eliminação dos dados pessoais, conforme art. 16 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – LGPD.

5.1.8 Que os provedores expressamente indicados pelo SERPRO como elegíveis, armazenam pelo período de um ano, todos os registros dos acessos, incidentes e eventos cibernéticos, incluídas informações sobre sessões e transações.

5.1.9 Que na condição de Cloud Broker, é responsável por garantir que os provedores que representa (aqueles expressamente indicados como elegíveis) cumpram todos os requisitos previstos na Instrução Normativa GSI/PR 5/2021 e na legislação brasileira e operem de acordo com as melhores práticas de segurança, estando sujeito a possível responsabilização civil e administrativa por

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

desconformidades destes provedores, desde que respeitados o contraditório e a ampla defesa.

6 CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

6.1 São premissas exigidas (requisitos prévios) para prestação dos serviços previstos neste contrato:

6.1.1 O contrato do SERPRO Multicloud engloba todos os serviços profissionais relacionados, não sendo possível modificação, ficando a cargo do gestor público a previsão ou não de estimativa de volume por item, formalizadas no ato de abertura de Ordem de Serviço (OS) e conforme disponibilidade orçamentária;

6.1.2 O CLIENTE deve ter uma equipe operacional de TI própria apta a assumir as responsabilidades, de acordo com os serviços desejados;

6.1.3 A área de TI do CLIENTE é a responsável pela gestão do projeto na nuvem e deve demandar formalmente ao SERPRO, via acionamento na Central de Serviços do SERPRO, os serviços que mais se adequem às suas necessidades e capacidades técnicas;

6.1.4 O projeto deve estar adequado para uso em ambiente de nuvem, respeitando eventuais limitações técnicas, inclusive aquelas que forem específicas dos provedores selecionados;

6.1.5 As decisões técnicas e tecnológicas referentes ao ambiente de nuvem do CLIENTE, para um ou mais projetos, são competência do CLIENTE;

6.1.6 Para o uso dos serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation, Cloud Service Management, Cloud Support Services e Cloud Generic Professional Services é obrigatória a estimativa de uso e contratação do Cloud Services Brokerage;

6.1.7 Após a contratação, o ponto de contato do CLIENTE é sempre o SERPRO, não devendo o CLIENTE solicitar suporte, atendimento ou serviços diretamente ao provedor;

6.1.8 O SERPRO não se responsabiliza pelo conhecimento de regras de negócio ou atividade-fim do CLIENTE;

6.1.9 A disponibilidade ofertada pelo SERPRO é limitada aos recursos do ambiente do serviço de nuvem contratada. O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados, nem pela disponibilidade de aplicações hospedadas em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.

6.1.10 O SERPRO será responsável por dar ciência formal sobre as atribuições e responsabilidades das partes, conforme serviços contratados.

6.1.11 Cabe ao CLIENTE manter os cadastros atualizados de suas credenciais de acesso às ferramentas disponibilizadas pela contratada.

6.1.12 Cabe ao CLIENTE observar a configuração de uso de seus serviços de nuvem, visando adequada contabilização destes serviços para fins de faturamento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.1.13 O CLIENTE é responsável por (a) qualquer notificação, autorização e/ou consentimento necessários com relação ao provisionamento e processamento do Seu Conteúdo (incluindo qualquer Dado Pessoal), (b) qualquer vulnerabilidade de segurança e respectivas consequências, decorrentes do Seu Conteúdo, incluindo qualquer vírus, cavalo de Troia, worm ou outras rotinas de programação prejudiciais contidas em Seu Conteúdo e (c) qualquer uso que ela faça dos Serviços de uma maneira que seja incompatível com os termos deste Contrato. À medida que o CLIENTE divulgue ou transfira Seu Conteúdo a um terceiro, o SERPRO não será responsável pela segurança, integridade ou confidencialidade de tal conteúdo fora do seu controle.

6.1.14 O SERPRO pode limitar temporariamente (total ou parcialmente) o direito do CLIENTE de acessar ou usar o catálogo de serviços, se for identificado que seu o uso representa um risco, falha de segurança ou uma ameaça à função das Ofertas de Serviços dos provedores parceiros. Essa limitação somente poderá ser aplicada após uma notificação ao CLIENTE.

6.1.14.1 O SERPRO restaurará o acesso imediatamente após o CLIENTE ter resolvido o problema que deu origem à limitação.

6.1.14.2 O CLIENTE manter-se-á responsável pelo pagamento integral do uso dos serviços durante o período de limitação.

6.1.15 O CLIENTE será o responsável por manter a confidencialidade de sua conta e a segurança de quaisquer senhas, chaves de autenticação ou credenciais de segurança usadas para permitir seu acesso aos serviços, assim como todas as atividades que ocorram na sua conta.

6.1.15.1 É de responsabilidade do CLIENTE notificar o SERPRO sobre qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta ou qualquer incidente de segurança relacionado aos serviços.

6.1.15.2 O CLIENTE reconhece e concorda que o SERPRO não se responsabilizará por qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta.

7 CONTROLE DE ACESSO E VALIDAÇÃO

7.1 A habilitação de credenciais será disponibilizada por níveis de acesso, ficando a critério do CLIENTE definir os usuários que receberão contas de acesso e seus perfis de privilégios.

8 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

8.1 A propriedade intelectual da tecnologia e modelos desenvolvidos direta ou indiretamente para a prestação dos serviços definidos neste contrato é exclusiva do SERPRO.

9 NÍVEIS DE SERVIÇO

9.1 Ficam acordados os níveis de serviço abaixo descritos:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

INDICADOR	SERVIÇO	NÍVEL DE SERVIÇO
Tempo de Atendimento as solicitações de cadastro de usuario	Cloud Services Brokerage	Tempo de Conclusao do Atendimento do ticket <= 72 horas
Eficiência no cumprimento de prazo	Cloud Architecture Design Cloud Migration Management Cloud Engineering and Automation Cloud Generic Professional Services	Prazo estabelecido por demanda
Tempo de Reação	Cloud Services Management	Tempo estabelecido por tipo de suporte, de acordo com os planos de Cloud Services Management contratado:Básico: 30min - quando sistema de produção fora do ar 2 horas - quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível Intermediário: 20min - quando sistema de produção fora do ar 2 horas - quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível 48 horas - quando solicitação de serviço Avançado: 10min - sistema de produção fora do ar 1 hora - sistema de produção comprometido, mas não indisponível (desempenho) 24 horas - solicitações de serviço

9.2 Para o Cloud Connect, os níveis de serviço acordados e os descontos em favor do CLIENTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir:

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 01	Disponibilidade da conexão	D = ((Tm - Ti) / Tm), onde: D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada cada ponto de acesso, durante o período de prestação do serviço, exceto o tempo necessário às manutenções preventivas programadas e agendadas com o CLIENTE. Tm = Somatório de minutos no período previsto para a prestação de serviço.	>= 99,6%	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 02	Ativação da conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 03	Desativação da Conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	7 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 04	Upgrade da conexão (aumento da velocidade de conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 05	Downgrade da conexão (diminuição da velocidade de conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	20 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 06	Tempo de recuperacão em caso de queda de conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	90 minutos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
(1) Para cálculo do indicador atingido, usar a seguinte fórmula: D = ((Tm - Ti) / Tm) * 100, onde: D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada conexão, durante o período de faturamento. Tm = Total de minutos/mês, considerando o horário de funcionamento (24x7)					

9.3 Os níveis de serviço serão aferidos conforme grupo de serviço e de acordo com o período de faturamento.

9.3.1 TEMPO DE ATENDIMENTO (TCA) - Tempo contabilizado para atendimento às solicitações de cadastro dos usuários na console do provedor.

9.4 Eficiência no cumprimento de prazo tem como finalidade garantir a entrega da demanda no prazo estabelecido em cada uma delas.

9.5 Tempo de Reação é o intervalo decorrido entre o instante em que o ticket foi aberto e o momento em que ele foi colocado em atendimento contínuo e atuante.

9.6 Situações excepcionais que impeçam a recuperação dos níveis de serviço referenciados serão reportadas aos prepostos indicados pelo CLIENTE para a negociação de prazo, segundo as características de cada situação.

9.7 Os métodos de aferição dos níveis de serviços e dos descontos aplicados em ocorrências de descumprimento são dados a seguir:

9.7.1 O indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

TCA = [abertura do ticket] - [tempo em espera por validação pelo cliente] - [conclusão do atendimento]

PCM = (QDM/QTT) * 100

9.7.1.1 onde:

TCA = Tempo de conclusão do atendimento do ticket

[Abertura do ticket] = campo data/hora da abertura do chamado, registrado no Ticket, no formato data/hora, dentro do horário de atendimento estabelecido (ver campo OBSERVAÇÕES abaixo).

[Tempo em espera por validação pelo cliente] = tempo em que o ticket fica aguardando validação e/ou informações complementares pelo cliente.

[conclusão em] = campo concluído em, registrado no Ticket, no formato data/hora

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PCM = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

9.7.2 O indicador de Eficiência no cumprimento de prazo, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

ECP = (1 - (D/T)) x 100%

9.7.2.1 onde:

9.7.2.1.1 D = Dias de Atraso, ou seja, Total de dias decorridos entre a data prevista para entrega da demanda e a data de entrega da demanda;

9.7.2.1.2 T = Total de Dias do Cronograma da Demanda;

9.7.2.1.3 ECP = Eficiência no Cumprimento do Prazo, em percentual.

9.7.2.2 Observação 1: Se a data de entrega for anterior à data prevista, considerar D = 0 (zero).

9.7.3 O indicador de Tempo de Reação, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

TR = [início de atendimento] - [reportado em]

PTR = (QDM/QTT) * 100

ONDE:

[início de atendimento] = campo data/hora de início do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora

[reportado em] = campo reportado em, registrado no Ticket, no formato Data/hora

PTR = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

9.8 Desconto por Descumprimento de Nível de Serviço

9.8.1 O desconto por descumprimento dos níveis de serviços pactuados será calculado por intermédio das regras definidas a seguir.

9.8.1.1 Indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário

DESC = [1 - (Ia / Ic)] * Vs

onde:

Desc= Valor do desconto

Ia = Indicador atingido

Ic = Indicador contratado

Vt = Valor do serviço no mês

9.8.1.2 Indicador de Eficiência no cumprimento de prazo

Desc = (1 - (ECP/100)) x 0,25 x 100%.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

9.8.1.2.1 Aplica-se sobre o valor da demanda se houver descumprimento injustificado do prazo.

9.8.1.2.2 Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 10% do valor da demanda.

9.8.1.3 O indicador Tempo de Reação

Desc = [1 - (Ia / Ic)] * Vs

9.8.1.3.1 onde:

9.8.1.3.1.1 Desc = Valor do desconto;

9.8.1.3.1.2 Ia = Indicador atingido;

9.8.1.3.1.3 Ic = Indicador contratado;

9.8.1.3.1.4 VS = Valor do serviço no mês.

10 PRAZOS E PROCEDIMENTOS

10.1 Ativação (entrega após a contratação)

10.1.1 Para o Cloud Services Brokerage: A disponibilização de credenciais de acesso se dará em até 5 dias úteis a partir da publicação do contrato na imprensa oficial.

10.1.2 Para os demais serviços: Serão estabelecidos negocialmente entre as PARTES após a contratação antes da formalização dos acionamentos (demanda ou ordem de serviço).

10.2 Desativação (encerramento da prestação, incluindo descarte de dados)

10.2.1 Não há tolerância para manutenção da operação e dos dados do CLIENTE após a vigência contratual ser encerrada.

10.2.2 Caberá ao CLIENTE proceder com o planejamento de eventual saída do serviço com cronograma restrito à vigência do contrato.

10.2.3 Os ambientes em nuvem do CLIENTE serão desativados no dia posterior ao término da vigência do contrato.

10.2.4 A manutenção dos dados em ambientes desativados seguirá as políticas vigentes de retenção dos provedores parceiros publicadas em seus portais/sites.

10.3 Recuperação de dados e de ambientes

10.3.1 O SERPRO não garante recuperação de dados ou de ambientes. A gestão destes deverá ser integralmente feita pelo CLIENTE.

11 ATENDIMENTO TÉCNICO

11.1 O atendimento técnico padrão não inclui suporte ou gestão sobre workloads (ativos de nuvem).

11.2 Para gestão sobre as workloads é necessária a contratação do Cloud Service Management.

11.3 Não serão atendidas questões relativas aos ativos de nuvem caso não exista contratação do Cloud Service Management para o respectivo projeto.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

11.4 A solicitação de atendimento técnico, pelo CLIENTE para o serviço desejado, poderá ser realizada durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado no contrato.

11.5 Será aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada.

11.6 Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do CLIENTE e para acompanhamento do tempo de atendimento.

11.7 Caso haja algum desvio, o CLIENTE deverá entrar em contato com o SERPRO informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.

11.8 Ao final do atendimento o CLIENTE receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.

11.9 Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto à prioridade de atendimento:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Alta	Acionamentos associados a eventos que não façam parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham a causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, etc.). O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços do SERPRO classificará este acionamento em Registro de Incidente.	Remoto
Média	Acionamentos associados a problemas que criem restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto
Baixa	Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetem a operação do sistema (habilitação de usuários, etc). O tratamento de acionamento de severidade baixa será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

12 CANAIS DE ATENDIMENTO

12.1 O SERPRO disponibiliza diversos canais de atendimento ao CLIENTE, descritos na Central de Ajuda, acessível pelo endereço eletrônico: https://centraldeajuda.serpro.gov.br/duvidas/pt/atendimento/atendimento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ANEXO – CONDIÇÕES RELATIVAS AO PROCESSO DE INTEGRIDADE DO SERPRO

Parecer Jurídico SERPRO 0522/2023

1 DAS CONDIÇÕES GERAIS

1.1 O CLIENTE, por si, seus administradores, empregados e representantes comerciais devem estar cientes e agir em conformidade com os dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e seu decreto regulamentador e demais legislações e tratados Internacionais, no que forem aplicáveis, tais como, mas não limitados à Convenção Interamericana Contra a Corrupção (Convenção da OEA), promulgada pelo Decreto nº 4.410/2002, a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção (Convenção das Nações Unidas), promulgada pelo Decreto nº 5.687/2006, e a Convenção sobre o Combate a Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (Convenção da OCDE), promulgada pelo Decreto nº 3.678/2000, adotando práticas anticorrupção durante toda a vigência da eventual relação comercial com o SERPRO.

1.1.1 Qualquer descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do CLIENTE, em qualquer um dos seus aspectos, poderá ensejar instauração de apuração de responsabilidade de seus agentes com aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos do artigo 18, da Lei nº 12.846/2013.

1.2 O CLIENTE, por si, seus administradores, empregados e representantes comerciais devem estar cientes e agir em conformidade com o disposto na Política de Integridade e Anticorrupção do Serpro, no Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT) e no Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro, no que for aplicável à relação comercial com o Serpro. Estes documentos estão disponíveis no endereço eletrônico: https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade.

1.3 No desempenho das suas atividades, os CLIENTES devem abster-se das seguintes práticas:

1.3.1 praticar qualquer ato de suborno, pagamento por influência, propina ou outro pagamento ilegal, ou de maneira semelhante, ou comparável, a qualquer pessoa ou entidade pública (incluindo, mas não limitado, à autoridade governamental, funcionário público ou candidato a cargo político), independente da forma, em dinheiro, bens, ou serviços em seu nome ou em nome do Serpro, que constitua vantagem indevida ou, ainda, prática ilegal. Considera-se “vantagem indevida” o benefício pessoal de entes ou pessoas que tenha por finalidade um resultado indevido ou inapropriado, que não ocorreriam se não fosse pela vantagem indevida;

1.3.2 financiar, patrocinar ou de qualquer forma subsidiar a prática de atos ilícitos;

1.3.3 utilizar um intermediário (pessoa física ou jurídica) para ocultar seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.4 frustrar ou fraudar, através de ajuste, combinação ou qualquer outro modo, a natureza competitiva de um procedimento licitatório, bem como prevenir, perturbar ou fraudar o processo ou contrato resultante;

1.3.5 tomar ações para obter vantagem ou benefício indevido, fraudulento ou sem autorização por lei de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública em edital ou nos respectivos instrumentos contratuais;

1.3.6 interferir em uma concorrência justa, descumprindo as leis antimonopólio aplicáveis e as leis antitruste, conduzindo práticas monopolistas e/ou tentando manipular os preços de mercado;

1.3.7 participar de atividades que legitimam os lucros criminais por meios como disfarçar ou ocultar as fontes e a natureza dos lucros ou prestar qualquer tipo de assistência a tais operações (lavagem de dinheiro); e

1.3.8 praticar atos que possam constituir uma violação da legislação aplicável anticorrupção e anticoncorrencial, ainda que não expressamente citadas no presente documento.

1.4 Caso o CLIENTE ou de qualquer de seus representantes passe a ser investigado, indiciado ou denunciado por qualquer ato neste documento relacionado, no limite do seu conhecimento e desde que isto não interfira na confidencialidade e privacidade atinentes ao processo de investigação do SERPRO, deverá notifica-lo no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis de seu conhecimento, comprometendo-se a fornecer informações sobre o andamento desses processos no mesmo prazo acima citado, contados a partir do recebimento da solicitação pelo SERPRO.

1.5 O CLIENTE deverá reportar ao SERPRO, em até 15 (quinze) dias úteis após tomar conhecimento, qualquer situação que caracterize conflito de interesses, nos termos da Lei, informando se algum dos empregados ou profissionais do SERPRO participa de qualquer atividade ou mantenha ligação econômica com o CLIENTE.

1.5.1 A análise sobre a existência ou não de um conflito de interesses ficará sob exclusivo critério do SERPRO.

1.6 A qualquer tempo, caso o SERPRO identifique que qualquer pessoa física ou jurídica relacionada ao CLIENTE, possua envolvimento com corrupção ativa ou passiva, bem como com qualquer ato contra a administração pública, prática anticoncorrencial ou fraude e/ou apresente impedimento ético, incluindo, mas não se limitando a situações de conflito de interesse, a depender da gravidade e a seu exclusivo critério, deverá:

1.6.1 requerer planos de ação para remediação relacionada à integridade deste contrato;

1.6.2 suspender ou paralisar as atividades com justa causa até satisfatória regularização; ou

1.6.3 rescindir este contrato de forma motivada, sem prejuízo das penalidades contratuais e eventuais perdas e danos.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2 DA AVALIAÇÃO DE INTEGRIDADE DO CLIENTE

2.1 O SERPRO fará avaliação de integridade de seus clientes para as contratações de produtos e serviços que tratem de dados pessoais, inclusive dados pessoais sensíveis, conforme previsto na Norma de Avaliação de Integridade de Clientes, disponível no endereço eletrônico: https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade.

2.1.1 A Avaliação de Integridade de CLIENTES realizada pelo SERPRO terá validade de 24 (vinte e quatro) meses contados a partir da sua emissão e sua atualização deverá ser realizada a qualquer tempo, por iniciativa do CLIENTE ou quando solicitada pelo SERPRO.

2.1.1.1 A Avaliação de Integridade de CLIENTES será reaplicada pelo SERPRO a cada 24 (vinte e quatro) meses.

2.1.2 O SERPRO, a qualquer tempo, poderá solicitar novas informações ao cliente, que deverá responder no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, caso outro prazo não esteja definido pelo SERPRO.

2.1.3 As partes comprometem-se a buscar solução para mitigar riscos à integridade que porventura sejam identificados.

2.1.4 Os dados pessoais obtidos em razão dos procedimentos da Avaliação de Integridade de Clientes serão tratados à luz da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SERPRO

ANEXO – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Parecer Jurídico SERPRO 0290/2023

1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DESTE ANEXO

1.1 O presente Anexo tem como finalidade firmar as condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

2 DEFINIÇÕES

2.1 Para efeitos deste termo, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados – Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo–se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicável ao Tratamento de Dados Pessoais no território nacional.

2.1.2 LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3 Dados Pessoais – significam qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, nos termos de ou em relação ao Contrato.

2.1.4 Serviço – refere–se à contraprestação, nos termos do Contrato.

2.1.5 Colaborador(es) – qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6 Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras – significa qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

2.2 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular” e “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, terão, para os efeitos deste Anexo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.2.1 Para os efeitos deste Anexo, o SERPRO é o Operador, nos termos do que dispõe a LGPD;

2.2.2 Para os efeitos deste Anexo, o CLIENTE será:

2.2.2.1 Controlador Singular, quando realizar o tratamento de dados pessoais para seus próprios propósitos e para atingir suas finalidades;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.2.2.2 Operador, quando realizar o tratamento de dados pessoais em nome de um Terceiro.

2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados ou "LGPD") e se obrigam a observar o dever de proteção de dados pessoais, os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis, inclusive nos meios digitais, comprometendo–se a cumprir todas as condições e obrigações dispostas na LGPD e nas demais leis aplicáveis.

3 DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

3.1 São deveres das PARTES:

3.1.1 Realizar o tratamento de dados pessoais com base nas hipóteses dos arts. 7º e/ou 11 e/ou Capítulo IV da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços;

3.1.2 Informar imediatamente à outra Parte, sempre que envolver a Solução tecnológica objeto do presente Contrato, assim que tomar conhecimento de:

3.1.2.1 qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

3.1.2.2 quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

3.1.2.3 qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra parte.

3.1.3 O subitem anterior interpreta–se em consonância com o detalhamento do serviço e as responsabilidades das PARTES previstas neste Contrato e seus demais anexos.

3.2 São deveres do CLIENTE:

3.2.1 Responsabilizar–se:

3.2.1.1 pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

3.2.1.2 por descrever corretamente, em local indicado pelo SERPRO, as finalidades e as hipóteses legais para as quais utilizará os dados pessoais da solução, bem como, o evento de contato com o Titular, além de outras informações porventura solicitadas pelo SERPRO;

3.2.1.3 pela compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas;

3.2.1.4 pela definição da forma de tratamento dos dados pessoais, cabendo ao CLIENTE informar ao Titular que seus dados pessoais serão compartilhados com o Operador;

3.2.1.5 por informar ao Titular dos dados pessoais que o Operador do tratamento é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela União;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.1.6 pela veracidade das informações prestadas quando do preenchimento do questionário da Diligência Prévia de Integridade (Due Diligence de Integridade – DDI), bem como, por responder a novos questionamentos eventualmente definidos pelo SERPRO;

3.2.1.7 por informar ao SERPRO a quantidade de consultas, validações ou conferências que espera consumir.

3.2.2 Caso realize tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar–se–á pela gestão adequada do consentimento fornecido pelo Titular.

3.3 São deveres do SERPRO:

3.3.1 Garantir que o tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do Contrato e do serviço contratado e utilizá–lo, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD;

3.3.2 Não transferir, nem de outra forma divulgar dados da outra Parte, exceto se houver necessidade para fins de fornecimento do serviço:

3.3.2.1 Até o limite necessário para a prestação do serviço;

3.3.2.2 Conforme permitido segundo o Contrato celebrado entre as PARTES;

3.3.2.3 Em razão de determinação legal.

3.3.3 Cooperar com o CLIENTE no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo;

3.3.4 Comunicar, em até dez dias, ao CLIENTE, o resultado de auditoria realizada pela ANPD, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo em um prazo razoável eventuais desconformidades detectadas;

3.3.5 Informar imediatamente ao CLIENTE, quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, sempre que envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato;

3.3.6 Abster–se de responder a qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante, exceto nas instruções documentadas ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.

3.3.7 Realizar o monitoramento técnico do consumo, considerando tanto o consumo fora dos padrões declarados pelo CLIENTE ou estabelecidos pelo SERPRO no Contrato principal, quanto possíveis incidentes de segurança que venham a ser detectados durante o consumo do serviço, podendo o SERPRO suspender ou interromper o serviço para fins de prevenção, buscando evitar qualquer prática de ilícito ou o uso irregular do serviço, ocasião em que deverá notificar o CLIENTE.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4 DOS COLABORADORES DO SERPRO

4.1 O SERPRO assegurará que o Tratamento dos Dados Pessoais enviados pela CLIENTE fique restrito aos Colaboradores que precisam efetivamente tratá–los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais Colaboradores:

4.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento; e

4.1.2 Tenham conhecimento das obrigações do SERPRO, incluindo as obrigações do presente Termo.

4.2 Todos os Colaboradores do SERPRO, bem como os em exercício na Empresa, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais, nos termos já definidos pelo artigo 8º, da Lei 5.615/70.

4.3 O SERPRO não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente o CLIENTE acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que o CLIENTE possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente, sendo certo que o SERPRO se compromete a cumprir a ordem legal estritamente nos limites do que lhe for requisitado.

5 DOS COOPERADORES

5.1 O CLIENTE concorda que o SERPRO, nos termos da Lei, e para atender a finalidade contratual, firme parcerias com outros provedores. Ainda assim, o SERPRO tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD e adotar medidas de controle para garantir a proteção dos dados do CLIENTE e dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e de segurança aplicados pelo SERPRO.

6 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

6.1 O SERPRO adotará medidas de segurança técnicas e administrativas adequadas a assegurar a proteção de dados (nos termos do artigo 46 da LGPD), de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, deverá levar em conta os riscos que são apresentados pelo tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

6.2 O SERPRO manterá os Dados Pessoais de clientes do CLIENTE e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. O SERPRO designará um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

6.3 Em caso de incidente de segurança, inclusive de acesso indevido, não autorizado e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos pelo CLIENTE, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, o SERPRO comunicará ao CLIENTE imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência pelo SERPRO; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de Titulares afetados; (v) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (vi) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso o SERPRO não disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá–las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

6.4 Fica estabelecido que o SERPRO não informará a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que notificará o CLIENTE e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

7 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

7.1 As transferências de Dados Pessoais para um terceiro país, ou seja, um país diferente daquele em que os Dados Pessoais são disponibilizados, serão permitidas somente quando tais transferências forem estritamente necessárias para a execução do Contrato e de acordo com as condições e os limites estabelecidos no “Apêndice – Transferência Internacional de Dados Pessoais” deste Anexo.

8 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

8.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do contrato envolvendo o Tratamento de Dados Pessoais, prontamente darão por encerrado o tratamento e, em no máximo 30 dias, serão eliminados completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando necessária a manutenção dos dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese autorizativa da LGPD.

9 DAS RESPONSABILIDADES

9.1 Eventuais responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Anexo, no contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

10 DOS DIREITOS DOS TITULARES

10.1 Os direitos dos titulares dos Dados Pessoais previstos nas legislações que versem sobre dados pessoais serão atendidos pelo CLIENTE, pois a referida Parte, na qualidade de Controlador dos Dados Pessoais, será exclusivamente responsável por decidir se e como eventuais requisições dos Titulares deverão ser atendidas.

10.1.1 Caso algum titular dos dados pessoais tratados no âmbito deste contrato faça alguma requisição diretamente ao SERPRO, como por exemplo, solicite a retificação, a atualização, a correção ou o acesso aos seus dados pessoais, o SERPRO orientará o titular para que busque o Controlador.

10.2 No caso de uma requisição de exclusão dos Dados Pessoais pelos Titulares, o SERPRO poderá mantê–los em seus sistemas, caso haja qualquer base legal ou contratual para a sua manutenção, como por exemplo, para resguardo de direitos e interesses legítimos do próprio SERPRO.

10.3 Para prestar os serviços descritos neste contrato, as PARTES deverão adotar as salvaguardas de segurança descritas no item 5 e as medidas de transparência previstas na LGPD, em especial nos artigos 9º; 23, I e parágrafo 3º e capítulo III e no capítulo II da LAI.

11 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1 Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição:

11.2 Em caso de eventual conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do contrato principal, prevalecem as aqui descritas.

11.3 As PARTES ajustarão variações a este Anexo que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas leis e regulamentos de proteção de dados.

11.4 É expressamente proibida a utilização da solução contratada para a qualificação indireta de bases de dados pessoais.

11.5 Caso qualquer disposição deste Anexo for considerada como inválida ou inexequível, o restante deste instrumento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deverá, então, ser: (i) alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível, (ii) interpretada de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

APÊNDICE – TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

As PARTES estabelecem as presentes regras de adequação à transferência internacional de dados, nos termos seguintes:

SERPRO	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

CLIENTE	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS

1.1 O presente tem por objeto a definição das condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, em especial no tocante à transferência internacional de dados ajustada no Contrato indicado.

2 DEFINIÇÕES

2.1 Para efeitos deste documento, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados - Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo-se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicáveis ao Tratamento de Dados Pessoais às quais o Exportador de Dados ou o Importador de Dados (ou ambos) estejam sujeitos.

2.1.2 LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3 Dados Pessoais - Qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, transferidos ao abrigo deste Contrato.

2.1.4 Serviço - Contraprestação do SERPRO ao CLIENTE, nos termos do Contrato.

2.1.5 Colaborador(es) - Qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6 Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras - Qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.1.8 Exportador de dados - Responsável pelo tratamento que transfere os dados pessoais.

2.1.9 Importador de dados - Responsável pelo tratamento que recebe dados pessoais para posterior tratamento nos termos das presentes cláusulas.

2.1.10 Subcontratação - Qualquer contratação feita pelas PARTES importadora ou exportadora de prestadores de serviço de tratamento de dados, na qualidade de "operadores" antes ou depois da transferência, mediante instruções formais e sempre de acordo com as cláusulas contratuais padrão aqui estabelecidas e os termos do Contrato escrito para subprocessamento.

2.1.11 Medidas de segurança técnica e organizacional - São as medidas destinadas a proteger os dados pessoais contra a destruição acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, nomeadamente quando o tratamento implicar a sua transmissão por rede, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.

2.2 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular”, “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, ”Controlador”, “Operador” e “Transferência Internacional de Dados” terão, para os efeitos deste Termo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados” ou “LGPD”) e se obrigam a observar o dever de proteção de Dados Pessoais, proteger os direitos fundamentais da liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, e se comprometem a cumprir todas as condições e obrigações dispostas nas leis aplicáveis, em especial, nas Leis 13.709/2018, 12.527/2011 e 12.965/2014.

2.4 Como regra geral, prevalecerão, dentre os países do "Exportador de Dados Pessoais" e do "importador de dados pessoais", a legislação do Primeiro, salvo quando a legislação do Segundo ofereça regra mais protetiva aos direitos do Titular.

3 DOS COLABORADORES DAS PARTES

3.1 As PARTES assegurarão que o tratamento dos dados pessoais enviados, fique restritos aos colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais colaboradores:

3.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento;

3.1.2 Tenham conhecimento de suas obrigações.

3.2 Todos os colaboradores das PARTES, bem como os colaboradores em exercício na Organização, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais.

3.3 As PARTES assegurarão a adoção dos procedimentos necessários para que os terceiros autorizados a acessar aos dados pessoais, incluindo os subcontratados,

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

respeitem e mantenham a confidencialidade e a segurança dos dados pessoais. Todas as pessoas sob a autoridade do Importador de Dados, incluindo os subcontratados, devem ser obrigadas a tratar os dados pessoais apenas sob a orientação do Importador de Dados. Esta regra não se aplica às pessoas autorizadas a acessar os dados pessoais ou cujo acesso seja determinado por disposições legais.

3.4 O Importador de Dados não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente a outra Parte acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que este possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente.

4 DOS PARCEIROS E OPERADORES

4.1 As PARTES concordam que, nos termos da Lei, e caso seja necessário para atender a finalidade contratual, sejam firmadas parcerias com outros provedores. Ainda assim, a Parte que o fizer tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD, adotando medidas de controle para garantir a proteção dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e segurança aplicáveis.

4.2 Uma Parte notificará a Outra, caso deseje adicionar provedores parceiros e prestará todas as informações que sejam necessárias.

5 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

5.1 As PARTES adotarão medidas de segurança técnicas e organizacionais adequadas a assegurar a proteção de dados, nos termos do artigo 46 da LGPD (que podem incluir, em relação a pessoal, instalações, hardware e software, armazenamento e redes, controles de acesso, monitoramento e registro, detecção de vulnerabilidades e violações, resposta a incidentes, criptografia de Dados Pessoais do Cliente em trânsito e em local fixo), garantindo as regras de Confidencialidade, Privacidade e Proteção de Dados, incluindo questões relativas ao armazenamento e aos controles de acesso, de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, as PARTES deverão levar em conta os riscos que são apresentados pelo Tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de Segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

5.2 As PARTES manterão os dados pessoais necessários para a execução dos serviços contratados e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. Será designado um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo programa de segurança da

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

5.3 Em caso de incidente de acesso indevido (não autorizado) e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, uma Parte comunicará à Outra imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (a) data e hora do incidente; (b) data e hora da ciência; (c) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (d) número de Titulares afetados; (e) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (f) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso não se disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

5.4 Fica estabelecido que as PARTES não informarão a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que uma Parte notificará à Outra e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

6 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

6.1 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Exportador de Dados Pessoais", garantir que:

6.1.1 Os dados pessoais serão coletados, tratados e transferidos nos termos da legislação aplicável ao Exportador de Dados Pessoais, assegurando, desde já, o pleno conhecimento da legislação aplicável à outra Parte.

6.1.2 Quaisquer Dados Pessoais que forem transferidos sob este Contrato, são precisos e serão utilizados apenas para os fins identificados pelo Exportador de Dados, a fim de cumprir a cláusula acima.

6.1.3 Serão envidados esforços razoáveis no intuito de assegurar que o Importador de Dados possa cumprir as obrigações legais decorrentes das presentes cláusulas, inclusive com a adoção de medidas informativas adequadas, considerando as diferenças entre os respectivos ordenamentos jurídicos.

6.1.4 Sejam respondidas em prazo razoável ou no que estiver fixado na Lei de seu país às consultas dos Titulares de dados ou da Autoridade Supervisora relativas ao tratamento dos dados por parte do Importador de Dados, a menos que as PARTES tenham ajustado expressamente no Contrato que será o Importador de Dados a dar tais respostas; se o Importador de Dados não quiser ou não puder responder, o Exportador de Dados deve responder, dentro do possível e com a informação de que razoavelmente disponha.

6.1.5 Sejam fornecidas, quando solicitadas, cópias das presentes cláusulas e das cláusulas contratuais aos Titulares de dados pessoais objeto da transferência internacional, a menos que as cláusulas contenham informação confidencial, hipótese em que a disposição será tarjada e o Exportador dará conhecimento da

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

supressão à Autoridade Supervisora. Acatará, no entanto, as decisões da autoridade relativas ao acesso dos Titulares ao texto integral das cláusulas, desde que os Titulares aceitem respeitar a confidencialidade da informação suprimida. O Exportador de Dados Pessoais deve também fornecer uma cópia das cláusulas à Autoridade, sempre que lhe seja exigido.

6.1.6 Estejam implementadas ou em fase final de implementação, as medidas técnicas e operacionais adequadas para garantir a segurança dos Dados Pessoais durante a transmissão ao Importador de Dados.

6.2 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Importador de Dados Pessoais", garantir que:

6.2.1 Não existem razões, na presente data, para crer que exista legislação local com efeito negativo substancial sobre as garantias previstas nestas cláusulas, sendo sua obrigação informar o Exportador de Dados Pessoais acerca do eventual surgimento de motivo superveniente negativo. O Exportador, por sua vez, sempre que lhe seja exigido, notificará a Autoridade Supervisora local assim que tiver conhecimento de legislação deste teor.

6.2.2 Os dados pessoais serão tratados para as finalidades acordadas, tendo legitimidade para oferecer as garantias e cumprir as obrigações estabelecidas nas presentes cláusulas.

6.2.3 Quanto aos dados pessoais recebidos, a manutenção da exatidão dos mesmos.

6.2.4 Para todos os fins aqui dispostos, o ponto de contato do Importador de Dados será o Encarregado dos dados pessoais, cuja forma de contato será pelo e-mail informado ao final, que cooperará de boa-fé com o Exportador de Dados Pessoais, os Titulares e a Autoridade Supervisora local do Exportador, no tocante a todas as consultas, no prazo de até de 5 dias úteis. Em caso de dissolução legal do Exportador de Dados Pessoais, ou caso as PARTES tenham acordado neste sentido, o Importador de Dados Pessoais assumirá a responsabilidade pelo cumprimento das obrigações previstas nesta cláusula.

6.2.5 A pedido do Exportador de Dados Pessoais, fornecer-lhe-á provas que demonstrem que dispõe dos recursos financeiros necessários para cumprir as suas responsabilidades em relação aos Titulares.

6.2.6 Mediante pedido prévio de agendamento feito pelo Exportador de Dados Pessoais, poderá facultar o acesso às suas instalações de tratamento de dados, aos seus registros de dados e a toda a documentação necessária para o tratamento para fins de revisão, auditoria ou certificação, excetuados os segredos de negócio, a ser realizada pelo Exportador de Dados Pessoais (ou por qualquer inspetor ou auditor imparcial e independente escolhido pelo Exportador de Dados Pessoais e a que o Importador de Dados não se tenha oposto em termos razoáveis), para avaliar se estão sendo cumpridas as garantias e as obrigações aqui previstas, em horário comercial. Se assim for estabelecido em legislação local da jurisdição do Importador de Dados Pessoais, o pedido será sujeito à aprovação da Autoridade Supervisora do país do Importador de Dados Pessoais. Nesse caso, o Importador de Dados tratará de obter tempestivamente essa aprovação.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.2.7 Os dados pessoais serão tratados, a seu critério, nos termos:

6.2.7.1 Da legislação de proteção de dados do país em que o Exportador de Dados se encontrar estabelecido.

6.2.7.2 Das disposições pertinentes de qualquer decisão da Autoridade Supervisora, das quais conste que o Importador de Dados cumpre o disposto na referida autorização ou decisão e se encontra estabelecido em um país em que estas são aplicáveis, mas não é abrangido pelas mesmas para efeitos da transferência ou das transferências de dados pessoais.

6.2.8 Não serão divulgados, nem transferidos dados pessoais a Terceiros responsáveis pelo tratamento de dados, a menos que notifique a transferência ao Exportador de Dados e:

6.2.8.1 Que o Terceiro responsável pelo tratamento o faça em conformidade com as decisões da Autoridade Supervisora da qual conste que um país terceiro oferece proteção adequada;

6.2.8.2 Que o Terceiro responsável pelo tratamento subscreva as presentes cláusulas ou outro acordo de transferência de dados pessoais nos mesmos termos deste;

6.2.8.3 Que tenha sido dada a oportunidade aos Titulares para se opor, depois de terem sido informados, quando solicitado, das finalidades da transferência, dos destinatários e do fato de os países para os quais se exportarão os dados poderem ter normas de proteção de dados diferentes.

6.3 São obrigações das PARTES, independentemente do enquadramento como Exportador ou Importador de Dados Pessoais garantir que:

6.3.1 O tratamento de dados pessoais realizar-se-á com base nas hipóteses legais do país do Exportador de Dados, a exemplo do disposto na legislação brasileira (Lei nº 13.709/2018), às quais se submeterão os serviços, responsabilizando-se:

6.3.1.1 Pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

6.3.1.2 Pela compatibilidade no tratamento com as finalidades informadas;

6.3.1.3 Pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, cabendo-lhe informar ao Titular que seus dados pessoais são compartilhados na forma prevista neste Contrato.

6.3.1.4 1 É dever da parte importadora ou exportadora informar ao Titular que o SERPRO é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela República Federativa do Brasil;

6.3.1.5 Pela observância dos princípios definidos no artigo 6º da LGPD.

6.3.2 Caso, a exclusivo critério de qualquer das PARTES, seja realizado tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (a exemplo do disposto nos Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela gestão adequada do instrumento de consentimento fornecido pelo Titular, e deverá informá-lo sobre o compartilhamento de seus dados, visando atender às finalidades para o respectivo tratamento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.3.2.1 Deve ainda compartilhar o instrumento de consentimento com a outra Parte, quando solicitado, para análise da conformidade e para outras estritamente necessárias à correta execução do Contrato, e também visando atender requisições e determinações das Autoridades Fiscalizadoras, Ministério Público, Poder Judiciário ou Órgãos de controle administrativo, desde que observadas as disposições legais correlatas.

6.3.3 O tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades declaradas e para a execução do Contrato e do serviço contratado, utilizando, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Supervisora competente.

6.3.4 Em até dez dias, a outra Parte será comunicada sobre o resultado de auditoria realizada pela Autoridade Supervisora competente, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo, caso seja responsável, em um prazo razoável, eventuais desconformidades detectadas.

6.3.5 A outra Parte será informada quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, desde que envolva a solução tecnológica objeto do Contrato original indicado no preâmbulo.

6.3.6 Imediatamente, a outra Parte será informada, sempre que qualquer intervenção de Terceiros envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato, tais como:

6.3.6.1 Qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais sob o controle da outra Parte por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

6.3.6.2 Quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

6.3.6.3 Qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra Parte.

7 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

7.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do Contrato, devolverão todos os dados pessoais transferidos e as suas cópias ou os destruirão, certificando que o fizeram, exceto se a legislação imposta impedir a devolução ou a destruição da totalidade ou de parte dos dados pessoais transferidos. Nesse caso, fica garantida a confidencialidade dos dados pessoais transferidos, que não voltarão a ser tratados.

7.2 Fica garantido que, a pedido de uma das PARTES e/ou da Autoridade Supervisora, a Outra submeterá os seus meios de tratamento de dados a uma auditoria das medidas referidas no item acima.

7.3 Se o Importador de Dados violar as respectivas obrigações decorrentes das presentes cláusulas, o Exportador de Dados pode suspender temporariamente a transferência de dados pessoais, até que cesse o descumprimento ou o Contrato chegue ao seu termo.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

7.4 O Exportador de Dados, sem prejuízo de quaisquer outros direitos que possa invocar contra o Importador de Dados, pode resolver as presentes cláusulas, devendo informar à Autoridade Supervisora a este respeito, sempre que tal for exigido, em caso de:

7.4.1 A transferência de dados pessoais para o Importador de Dados ter sido temporariamente suspensa pelo Exportador de Dados, nos termos da cláusula 7.3;

7.4.2 Ao respeitar as presentes cláusulas, o Importador de Dados viole as respectivas obrigações legais no país de importação;

7.4.3 O Importador de Dados violar de forma substancial ou persistente as garantias previstas ou os compromissos assumidos em virtude das presentes cláusulas;

7.4.4 Uma decisão definitiva que não admita recurso de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora considerar ter havido descumprimento das cláusulas por parte do Importador de Dados ou do Exportador de Dados;

7.4.5 Ter sido declarada a falência do Importador de Dados.

7.5 Nos casos previstos nas alíneas 7.4.1, 7.4.2 ou 7.4.4, o Importador de Dados pode igualmente resolver as presentes cláusulas.

7.6 As PARTES estipulam que a resolução das presentes cláusulas em qualquer momento, em quaisquer circunstâncias e independentemente dos motivos, não as dispensa do cumprimento das obrigações e/ou das condições previstas nas presentes cláusulas relativamente ao tratamento dos dados pessoais transferidos.

8 DAS RESPONSABILIDADES

8.1 Cada Parte é responsável perante a outra Parte pelos danos causados pela violação das presentes cláusulas. A responsabilidade limita-se aos danos efetivamente sofridos. Cada uma das PARTES é responsável perante os titulares em caso de violação de direitos, nos termos das presentes cláusulas.

8.2 As PARTES estipulam que os Titulares de dados devem ter o direito de invocar, na qualidade de terceiros beneficiários, as presentes cláusulas, em especial as alíneas 6.1.4, 6.1.5, 6.2.7.3, 6.3.1 e 6.3.2 da cláusula 6, contra o Importador de Dados ou o Exportador de Dados, no que se refere ao dados pessoais que lhe digam respeito, e aceitam a jurisdição do país de estabelecimento do Exportador de Dados para este efeito.

8.3 Nos casos de alegada infração por parte do Importador de Dados, o Titular deve, antes de tudo, solicitar ao Exportador de Dados que tome as medidas apropriadas para executar os respectivos direitos; caso o Exportador de Dados não o faça em um prazo razoável, o Titular pode então executar os seus direitos diretamente contra o Importador. Os Titulares de dados podem agir diretamente contra um Exportador de Dados que não tenha envidado esforços razoáveis para verificar a capacidade do Importador de Dados para cumprir as respectivas obrigações legais, nos termos das presentes cláusulas.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

8.4 Todas as responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Termo, no Contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

9 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1 As PARTES comprometem-se a participar em qualquer procedimento de mediação habitualmente disponível e não vinculativo iniciado por um Titular ou pela Autoridade Supervisora. Caso participem do procedimento, podem escolher fazê-lo à distância, quer por telefone, quer por outros meios eletrônicos. Comprometem-se igualmente a considerar a participação em outros procedimentos de arbitragem ou mediação, desenvolvidos para os litígios em matéria de proteção de dados.

9.2 Cada uma das PARTES deve acatar a decisão de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora do país de estabelecimento do Exportador de Dados Pessoais, quando definitiva.

9.3 Em caso de conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do Contrato, prevalecem as aqui descritas.

9.4 As PARTES ajustarão variações a este instrumento que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados.

9.5 É expressamente proibida a utilização da solução contratada para higienização/qualificação indireta de bases cadastrais.

9.6 Caso qualquer disposição deste instrumento seja inválida ou inexequível, o restante deste documento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deve ser:

9.6.1 Alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível;

9.6.2 Interpretadas de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SERPRO

ANEXO – RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

1 OS ITENS DE FATURAMENTO, SUAS RESPECTIVAS UNIDADES DE MEDIDA E SEUS PREÇOS UNITÁRIOS ESTÃO DEFINIDOS A SEGUIR:

1.1 Os valores abaixo listados têm sua representação em Real (BRL) garantida por no máximo um ano desde a assinatura deste contrato.

1.1.1 Respeitados os regulamentos tributários, eventuais descontos ou repasses relativos à imunidade tributária serão aplicados conforme definição corrente do SERPRO.

1.2 Os valores efetivamente faturados serão detalhados nos relatórios de prestação de contas, de acordo com o período mensal de faturamento, discriminando as variáveis definidas nas fórmulas de precificação conforme o serviço.

1.3 Itens Faturáveis por grupo de serviço:

1.3.1 Em comum (quando citado):

1.3.1.1 fator de Câmbio (fc): corresponde à importância numérica utilizada para equalização do volume de consumo, de acordo com a forma de apresentação na console, sendo:

- Catálogo de serviços apresentados em dólar:

O Fator de Câmbio equivale ao valor do dólar PTAX obtido na data de cotação do orçamento comercial;
Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em dólar na console, o Fator de Câmbio será igual a R$ 5,8067.

- Catálogo de serviços apresentados em reais:

Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em reais na console, o Fator de Câmbio será de 1,00.

1.3.2 Para os serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation e Cloud Generic Professional Services será utilizada a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado (R$) = hora x preço

1.3.2.1 Onde:

1.3.2.1.1 hora = quantidade de horas gastas para a realização do serviço

1.3.2.1.2 preço = quantia cobrada por unidade (1h) de serviço prestado

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.3 O Cloud Services Brokerage seguirá a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado por projeto (R$) = Volume de CSB x Preço.

1.3.3.1 Onde:

1.3.3.1.1 Volume de CSB = Volume de CSB = (vcc * fc * (1-fa)) + (vmp * fc * (1+fm))

1.3.3.1.2 vcc (Volume de Consumo na Console): É o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

1.3.3.1.3 fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

1.3.3.1.4 vmp (Volume de consumo no Marketplace): que corresponde ao volume de consumo de produtos de software no Marketplace do provedor. É dado em dólares se o volume do provedor for em dólares, e em reais se o volume do provedor for em reais. O Volume de Consumo no Marketplace se refere exclusivamente à conta de produtos de softwares obtidos pelo CLIENTE por meio do Marketplace dos provedores. O Consumo de Volume no Marketplace não se confunde com o consumo de recursos em nuvem que sejam necessários para execução dos produtos de software no ambiente em nuvem do cliente.

1.3.3.1.5 fm (Fator de Marketplace): trata-se de um percentual de 20% que corresponde ao montante adicional para realização de transação financeira pelo uso das lojas dos provedores (apuração de fatores de preço em relação aos serviços de nuvem. Serviço de natureza de importação, sem contrapartida prévia).

1.3.4 O volume de CSB é calculado com base na cotação PTAX do Dólar (USD), obtido na data de apresentação deste contrato.

1.3.5 O percentual do Fator de Ajuste DEVE SEGUIR A TABELA ABAIXO:

Provedor	Fator de Ajuste
AWS	20%
Azure	0%
Google	18%
Huawei	30%
IBM	0%
Oracle	0%
Serpro	0%

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.6 O CLIENTE poderá alterar os projetos a qualquer tempo e a seu livre critério, sendo que o valor a ser pago será com base no consumo efetivamente apurado, respeitadas as condições estabelecidas neste anexo. Os projetos estarão discriminados no Relatório Mensal de Prestação de Contas.

1.3.6.1 O Volume de Consumo do Provedor será contabilizado a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro Multicloud - Cloud Services Brokerage	CSB	5.011,88	R$ 1,77	R$ 106.452,33
Serpro Multicloud - Cloud Architecture Design	Hora	0	R$ 1.297,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Migration Management	Hora	8	R$ 1.297,00	R$ 124.512,00
Serpro Multicloud - Cloud Engineering and Automation	Hora	0	R$ 1.297,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services	Hora	8	R$ 1.297,00	R$ 124.512,00

1.3.7 Cloud Services Management:

1.3.7.1 O modelo de comercialização é oferecido em forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado). A apuração do valor a ser faturado SERÁ FEITA DE ACORDO COM OS PLANOS OFERECIDOS.

1.3.7.2 A cobrança do serviço em cada plano será feita por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento. Nunca os dois itens são faturados ao mesmo tempo, ou seja, ou se cobra por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento, CONFORME DETALHADO NA TABELA ABAIXO.

1.3.7.3 Um projeto gerenciado corresponde à cada habilitação do serviço por provedor.

1.3.7.4 Caso o CSM seja superior às faixas que se encaixam no Projeto Gerenciado, será cobrado pelo item de Esforço de Gerenciamento, conforme a seguinte fórmula:

Volume de CSM = (vcc * fc * (1-fa)) * (1+ fr)

Valor a ser faturado (R$) = Volume de CSM * Valor do IFA de esforço de gerenciamento por faixa.

1.3.7.4.1 Onde:

1.3.7.4.1.1 vcc (Volume de Consumo na Console): é o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.7.4.1.2 fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

1.3.7.4.1.3 fr (Fator de Regulação): corresponde às condições financeiras estabelecidas por cada provedor para provimento de suporte técnico. O Fator de Regulação máximo é limitado a 150%. Para o Serpro Cloud One não existe Fator de Regulação.

1.3.7.4.1.4 Esforço de gerenciamento por faixa: corresponde ao preço unitário a ser pago pela faixa de consumo. Para encontrar o valor unitário, de posse do Volume de CSM , busca-se a faixa correspondente a ele e seu respectivo valor dentro do plano contratado. Esse valor é o que deve ser usado na fórmula acima (esforço de gerenciamento por faixa).

1.3.7.5 Caso o Volume de CSM seja menor que o valor unitário do projeto gerenciado do plano contratado, o valor a ser cobrado será a unidade do projeto gerenciado. Caso contrário, o valor a ser cobrado será o resultado da multiplicação citada no item anterior.

1.3.7.6 Para efeito de cálculo do Volume de CSM, as condições especiais obtidas em contrapartida da parceria serão limitadas a 60%, ou seja, caso o percentual dessas condições especiais no Volume de CSB seja maior que 60%, o Volume de CSB para uso no cálculo do Volume de CSM deverá ser recalculado com limite de 60% em cima do Volume de Consumo Bruto.

1.3.7.7 Plano Básico

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Projeto gerenciado	Unidade	0	R$ 4.997,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Esforço de Gerenciamento - a partir de 30.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,99	R$ 0,00

1.3.7.8 Plano Intermediário

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R$ 10.000,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 30.000 até 200.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,50	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 200.001 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,45	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,40	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - a partir de 1.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,33	R$ 0,00

1.3.7.9 Plano Avançado

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R$ 25.000,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 40.000 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,69	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,59	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 1.000.001 até 2.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,50	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 2.000.001 até 3.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,40	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 3.000.001 até 4.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,32	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - a partir de 4.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,26	R$ 0,00

1.3.7.10 Cloud Connect

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Cloud Connect – 500 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 8.290,1700	R$ 0,00
Cloud Connect – 1000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 14.507,8000	R$ 0,00
Cloud Connect – 2000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 24.870,5100	R$ 0,00
Cloud Connect – 3000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 31.088,1300	R$ 0,00
Cloud Connect – 5000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 43.076,5700	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Cloud Connect – 10000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 77.720,3300	R$ 0,00
Cloud Connect – 20000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 84.880,8800	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SERPRO

ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

1 INFORMAÇÕES GERAIS:

CNPJ:	83.896.068/0001-28
Razão Social:	Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado de Santa Catarina
Endereço Completo:	Rua Fulvio Aducci, 627, 3o Andar Edif.CEU Estreito – Florianópolis - SC
CEP:	88075-001
Inscrição Municipal:	Isento
Inscrição Estadual*:	Isento

***Preencher caso exista**

2 REPRESENTANTES LEGAIS:

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	João Pedro da Silva Rosa
CPF:	369.409.090-87
Cargo:	Presidente do CORE-SC
Designação:	CORE-SC 20.747
Endereço Eletrônico:	presidencia@coresc.org.br
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)*	
Nome Completo*:	
CPF*:	
Cargo*:	
Designação*:	
Endereço Eletrônico*:	

***Preencher caso seja aplicável**

3 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

RESPONSÁVEL FINANCEIRO	
Nome Completo:	Rodrigo Dornbusch de Moura Ferro
CPF:	845.308.719-91
Telefone:	(48)99112-7400
Endereço Eletrônico:	rodrigo.ferro@coresc.org.br
RESPONSÁVEL TÉCNICO	
Nome Completo:	Clayton Zambon
CPF:	006.347.779-39
Telefone:	(48)99178-1465
Endereço Eletrônico:	clayton.zambon@coresc.org.br

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	ANDERSON ROBERTO GERMANO
Cargo:	Gerente de Departamento
CPF:	004.641.859-80
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	RAPHAEL CORREA DE CARVALHO
Cargo:	Gerente de Divisão
CPF:	102.457.127-04

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SERPRO

ANEXO - INFORMAÇÕES GLOBAIS DO CONTRATO

Número do Contrato do Cliente*:	
Vigência:	12 (doze) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses
Valor Total do Contrato:	R$ 355.476,33
Valor Total do Contrato por Extenso:	Trezentos e cinquenta e cinco mil, quatrocentos esetenta e seis reais e trinta e três centavos.
Processo Administrativo de Contratação:	048/2024
Dados da Dotação Orçamentária:	6.2.2.1.1.01.04.04.057
Regime de Execução:	O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.
IDENTIFICAÇÃO DAS TESTEMUNHAS	
Nome da Primeira Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
CPF da Primeira Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
Nome da Segunda Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
CPF da Segunda Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
LOCAL E DATA DE ASSINATURA	
Local de Assinatura (Cidade/UF):	Brasília/DF
Data de Assinatura:	3 de dezembro de 2024

***Opcional**

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: E08F4DF900764109.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Contrato nº 00001/2025

Última atualização 11/09/2025

Local: Brasília/DF **Órgão:** JUSTICA FEDERAL DE PRIMEIRA INSTANCIA

Unidade executora: 090027 - TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL-SEC.1A.REG./DF

Tipo: Termo de Adesão **Receita ou Despesa:** Despesa **Processo:** 22913.272024/4018-00

Categoria do processo: Serviços

Data de divulgação no PNCP: 11/09/2025 **Data de assinatura:** 01/09/2025 **Vigência:** de 01/09/2025 a 31/08/2030

Id contrato PNCP: 00508903000188-2-001496/2025 **Fonte:** Contratos.gov.br

Id contratação PNCP: 00508903000188-1-001864/2025

Objeto:

PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DESCRITOS NO ANEXO “DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS” DESTE CONTRATO.

VALOR CONTRATADO

R$ 20.013.000,00

FORNECEDOR:

Tipo: Pessoa jurídica **CNPJ/CPF:** 33.683.111/0001-07 Consultar sanções e penalidades do fornecedor

Nome/Razão social: SERVICO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO)

Termos Arquivos Histórico

Número	Tipo
00001/2025	Termo de Apostilamento

Exibir: 5 | 1-1 de 1 itens | Página: 1

Voltar

PORTAL NACIONAL DE CONTRATAÇÕES PÚBLICAS

Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel diploma.

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.

CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados a compor o aludido comitê.

A adequação, fidedignidade e corretude das informações e dos arquivos relativos às contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

https://portaldeservicos.gestao.gov.br

0800 978 9001

AGRADECIMENTO AOS PARCEIROS

BID Banco Interamericano de Desenvolvimento

Enap Escola Nacional de Administração Pública

Serpro

SEBRAE

Texto destinado a exibição de informações relacionadas à **licença de uso**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

CONTRATO DE ADESÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O CLIENTE e seus representantes, devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE", e o SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO, empresa pública federal com sede no SGAN, Quadra 601, Módulo V, Brasília/DF, CEP 70836-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado SERPRO, tendo seus representantes legais devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO", conjuntamente denominados PARTES, resolvem celebrar o presente contrato, que se regerá pelas disposições das Leis nº 14.133/2021 e 10.406/2002 e suas atualizações e de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

1 DO OBJETO E DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1 O presente contrato tem por finalidade a prestação dos serviços técnicos especializados descritos no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.

2 DA VINCULAÇÃO

2.1 Este contrato integra o processo administrativo do CLIENTE nº 00229132720244018000.

2.2 O presente contrato deverá ser interpretado em sua completude, incluindo-se os seus anexos.

2.3 A execução deste contrato será regulada pelas suas cláusulas e condições, pelos dispositivos da Lei nº 14.133/2021, pelos preceitos de Direito Público, sendo aplicadas, subsidiariamente, os preceitos da Teoria Geral dos Contratos, o princípio da boa-fé objetiva e as disposições de Direito Privado.

3 DA FUNDAMENTAÇÃO

3.1 Esse contrato é celebrado por dispensa de licitação, com base no disposto no inc. IX, art. 75, da Lei nº 14.133/2021.

4 DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 Este serviço é classificável como de natureza de prestação continuada.

5 DO REGIME DE EXECUÇÃO

5.1 O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.

6 DAS OBRIGAÇÕES

6.1 São obrigações do CLIENTE:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.1.1 Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados, conforme especificação detalhada no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

6.1.2 Solicitar formalmente, por meio dos canais de comunicação descritos no anexo “Descrição dos Serviços”, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério do SERPRO a sua aceitação.

6.1.3 Informar e manter operantes os seus dados de contato registrados neste contrato, bem como comunicar tempestivamente ao SERPRO as atualizações dessas informações.

6.1.4 Efetuar o correto pagamento dos serviços prestados dentro dos prazos especificados neste contrato.

6.1.5 O CLIENTE compromete-se a não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços contratados, salvo quando tal armazenamento ou reprodução:

6.1.5.1.1 decorra da razoável fruição dos serviços, sendo indispensável para o exercício regular de suas atividades; ou

6.1.5.1.2 seja exigido por obrigação legal ou regulatória.

6.1.5.2 Nessas hipóteses, o CLIENTE deverá manter registros internos dos acessos, finalidades e fundamentos legais que justifiquem tal armazenamento, podendo ser solicitado a prestar informações ao SERPRO, a qualquer tempo, para fins de auditoria, responsabilidade compartilhada ou fiscalização pelos órgãos de controle.

6.1.6 Não utilizar os serviços e os dados obtidos para finalidade ou forma distinta da qual foram concebidos e fornecidos ou para a prática de atos considerados ilegais, abusivos e/ou contrários aos princípios norteadores do Código de Ética do SERPRO.

6.1.6.1 Em casos de suspeita das práticas descritas acima, os serviços poderão ser suspensos, com a consequente comunicação do ocorrido às autoridades competentes e, em eventual confirmação, o SERPRO poderá rescindir o presente contrato e iniciar o processo de apuração de responsabilidade do agente que tenha dado causa a estas práticas.

6.2 São obrigações do SERPRO:

6.2.1 Prestar os serviços de acordo com o presente contrato, desde que o CLIENTE tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados.

6.2.2 Enviar, por meio eletrônico, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Guias de Pagamento (boletos) correspondentes ao serviço prestado. Estes documentos também estarão disponíveis para o CLIENTE na Área do Cliente disponibilizada pelo SERPRO.

6.2.3 Manter suas condições de habilitação durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pelo CLIENTE por meio de consultas aos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública Federal.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.2.4 Comunicar, formalmente, ao CLIENTE qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.

7 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

7.1 As condições relativas à propriedade intelectual da solução estão dispostas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

8 DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

8.1 As PARTES se comprometem a manter sob estrita confidencialidade toda e qualquer informação trocada entre si em relação à presente prestação de serviços, bem como toda e qualquer informação ou documento dela derivado, sem prejuízo de qualquer outra proteção assegurada às PARTES pelo ordenamento jurídico.

8.2 Sobre a confidencialidade e a não divulgação de informações, fica estabelecido que:

8.2.1 Todas as informações e os conhecimentos aportados pelas PARTES para a execução do objeto deste contrato são tratadas como confidenciais, assim como todos os seus resultados.

8.2.2 A confidencialidade implica a obrigação de não divulgar ou repassar informações e conhecimentos a terceiros não envolvidos nesta relação contratual, sem autorização expressa, por escrito, dos seus detentores.

8.2.3 Não são tratadas como conhecimentos e informações confidenciais as informações que forem comprovadamente conhecidas por outra fonte, de forma legal e legítima, independentemente da iniciativa das PARTES no contexto deste contrato.

8.2.4 Qualquer exceção à confidencialidade só será possível caso prevista neste contrato ou com a anuência prévia e por escrito das PARTES em disponibilizar a terceiros determinada informação. As PARTES concordam com a disponibilização de informações confidenciais a terceiros nos casos em que tal disponibilização se mostre necessária para o cumprimento de exigências legais.

8.2.5 Para os fins do presente contrato, a expressão “Informação Confidencial” significa toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada (seja por escrito, de forma eletrônica ou por qualquer outra forma) pelas PARTES entre si, seus representantes legais, administradores, diretores, sócios, empregados, consultores ou contratados (em conjunto, doravante designados “REPRESENTANTES”) no âmbito deste contrato.

8.2.6 Todas as anotações, análises, compilações, estudos e quaisquer outros documentos elaborados pelas PARTES ou por seus REPRESENTANTES com base nas informações descritas no item anterior serão também considerados “Informação Confidencial” para os fins do presente contrato.

8.3 A informação que vier a ser revelada, fornecida ou comunicada verbalmente entre as PARTES deverá integrar ata lavrada por qualquer dos seus representantes para que possa constituir objeto mensurável e dotado de rastreabilidade para efeito da confidencialidade ora pactuada.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

8.4 O descumprimento desta cláusula por qualquer das PARTES poderá ensejar a responsabilização de quem lhe der causa, nos termos da lei, inclusive em relação aos eventuais danos causados à parte contrária ou a terceiros.

8.4.1 Sem prejuízo de eventuais sanções aplicáveis nas esferas cível e administrativa, a conduta que represente violação a essa cláusula pode vir a ser enquadrada no crime de concorrência desleal previsto no art. 195, inc. XI, da Lei nº 9.279/1996.

8.4.2 O dever de confidencialidade estabelecido nesse contrato inclui a necessidade de observância da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

8.5 A responsabilidade por danos causados às PARTES ou a terceiros por eventual vazamento de dados ou outro tratamento de dados inadequado ou ilícito, será direcionada a quem comprovadamente tenha dado causa, por sua ação, omissão, ou sob sua responsabilidade.

8.6 O SERPRO não será responsabilizado por quaisquer prejuízos causados por eventuais erros, fraudes ou má qualidade dos dados compartilhados, bem como pelo uso indevido por terceiros das ferramentas que compõem a solução.

9 DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

9.1 Conforme dispõe o art. 117 da Lei nº 14.133/2021, o CLIENTE designará formalmente os representantes da Administração (Gestor e Fiscais) que serão responsáveis pelo acompanhamento e pela fiscalização da execução do contrato e realizarão a alocação dos recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento deste contrato.

10 DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1 Os locais de prestação dos serviços estão especificados no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

10.2 Para a correta tributação, as notas fiscais deverão ser emitidas com o CNPJ do estabelecimento do SERPRO onde os serviços forem prestados.

11 DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

11.1 O valor estimado deste contrato para seu período de vigência é de R$ 20.013.000,00 ((Vinte Milhões e Treze Mil Reais)).

11.2 Os preços já incluem a tributação necessária para a prestação dos serviços, conforme a legislação tributária vigente.

11.3 Os itens faturáveis, a forma de cálculo e o detalhamento dos valores a serem pagos mensalmente pelo CLIENTE estão descritos no anexo “Relatório Consolidado de Preços e Volumes” deste contrato.

11.4 Para efeito de pagamento, o SERPRO cobrará um valor mensal, que será calculado com base no volume consumido pelo CLIENTE no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado.

11.5 Caberá ao CLIENTE indicar e manter atualizadas todas as informações necessárias para envio eletrônico (por e-mail) da nota fiscal e dos boletos de pagamento correspondentes aos serviços prestados.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

11.6 Desde o primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pelo SERPRO para o e-mail informado pelo CLIENTE no anexo “IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE deste contrato.

11.6.1 No referido e-mail constarão as informações necessárias para que o CLIENTE acesse e se cadastre no portal.

11.7 O não recebimento pelo CLIENTE, por correspondência eletrônica, dos documentos de cobrança mensais não o isentará de efetuar o pagamento dos valores devidos até a data de vencimento. Neste caso, o CLIENTE deverá acessar os documentos necessários para o pagamento no portal Área do Cliente.

11.8 Nas notas fiscais emitidas o nome do CLIENTE terá a mesma descrição adotada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ da Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB do Ministério da Fazenda – MF.

11.9 O pagamento das faturas/boletos deverá ser realizado pelo CLIENTE no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal pelo SERPRO. A nota fiscal será emitida até o último dia útil do mês de referência.

11.10 O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação/utilização do serviço.

11.11 O valor mensal será atestado definitivamente em até 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento ou da disponibilização da documentação correspondente à prestação do serviço.

11.11.1 Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do CLIENTE, o SERPRO emitirá, automaticamente, as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

12 DO ATRASO NO PAGAMENTO

12.1 Não ocorrendo o pagamento pelo CLIENTE dentro do prazo estipulado neste contrato, o valor devido será acrescido de encargos, que contemplam:

12.1.1 Multa de 1% (um por cento); e

12.1.2 Juros de mora (pro rata die) de 0,5% (meio por cento) ao mês sobre o valor faturado a partir da data do vencimento.

12.2 O atraso no pagamento, quando igual ou superior a 60 (sessenta) dias, permite a suspensão imediata dos serviços prestados pelo SERPRO, hipótese em que o CLIENTE continuará responsável pelo pagamento dos serviços já prestados e dos encargos financeiros deles decorrentes.

13 DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS

13.1 Em conformidade com a legislação tributária aplicável, nos casos em que houver a retenção de tributos, via substituição tributária, caberá ao CLIENTE enviar os comprovantes de recolhimento de tributos para o endereço eletrônico do SERPRO (gestaotributaria@serpro.gov.br) ou encaminhá-los para o seguinte endereço:

Departamento de Gestão Tributária

Superintendência de Controladoria

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SERPRO (Edifício SEDE)

Endereço: SGAN 601 – Módulo V – Asa Norte – Brasília/DF CEP: 70.836-900

14 DA VIGÊNCIA

14.1 O presente contrato vigerá por 60 (sessenta) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses, conforme preconizado nos art. 106 e 107 da Lei n. 14.133/2021.

14.1.1 Caso a assinatura seja efetivada por meio de certificação digital ou eletrônica, considerar-se-á como início da vigência a data em que o último signatário assinar.

15 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1 A despesa com a execução deste contrato está programada em dotação orçamentária própria do CLIENTE, prevista no seu orçamento para o exercício corrente, conforme disposto a seguir: PTRES 168384, Natureza da Despesa 339040, Nota de Empenho Nº 2025NE001006.

15.2 Para o caso de eventual execução deste contrato em exercício futuro, a parte da despesa a ser executada em tal exercício será objeto de Termo Aditivo ou Apostilamento com a indicação, por parte do CLIENTE, dos créditos e empenhos para sua cobertura.

16 DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO

16.1 O reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, por meio de reajuste de preços, para órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:

16.1.1 O reajuste dar-se-á por meio da aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do contrato, para CLIENTES integrantes do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP, ou para outros CLIENTES que por fundamento normativo próprio se submetam à mesma sistemática de reajuste.

16.2 O reequilíbrio econômico-financeiro, por meio de reajuste de preços, para órgãos ou entidades não integrantes do SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:

16.2.1 Dar-se-á por meio da aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do Contrato.

16.3 Haja vista que a apuração do IPCA e do ICTI é realizada mensalmente pelo IBGE e IPEA, respectivamente, o que inviabiliza a sua ponderação em proporção diária, a referência do cálculo considerará meses completos a partir do mês da data base.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

16.4 A data base para cálculo do índice da primeira correção monetária será o mês de assinatura do Contrato, considerando-se esta data a do orçamento do Contrato e tomando-se como base a seguinte fórmula:

Ir = (I1 – Io) / Io

R = Vo x Ir

V1 = Vo + R

Onde:

Ir - índice de reajustamento

I1 - índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor (aniversário de 12 (doze) meses a partir da assinatura do Contrato)

Io - índice correspondente à data base do contrato (mês de assinatura do Contrato)

R - valor do reajustamento procurado

V1 - preço final já reajustado

Vo - preço original do Contrato, na data base (valor a ser reajustado)

16.5 No caso de utilização do IPCA, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IBGE, localizado no seguinte endereço:

https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc_ipca/defaultseriesHist.shtm.

16.6 Para o caso de utilização do ICTI, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IPEA, localizado no seguinte endereço: http://www.ipea.gov.br.

16.7 De acordo com o disposto no inciso I do art. 136 da Lei nº 14.133/2021, os reajustes ocorrerão por simples apostilamentos efetuados automaticamente e de ofício, sendo dispensado o prévio requerimento por parte do SERPRO.

16.8 Após efetuado pela autoridade competente da parte CLIENTE, o apostilamento deverá ser enviado ao SERPRO no prazo máximo de 5 dias corridos contados da assinatura do documento.

16.9 De acordo com o art. 2º da Lei nº 10.192/2001, os efeitos do reajuste serão considerados a partir do dia subsequente ao aniversário de vigência do contrato e a aplicação dos demais reajustes respeitarão o intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre suas aplicações.

16.10 O índice de reajuste incidirá sobre cada item faturável discriminado neste Contrato.

16.11 O reequilíbrio por meio de revisão, para todos os Órgãos e Entidades Contratantes, integrantes ou não do SISP:

16.11.1 Dar-se-á em caso de mudanças de caráter extraordinário ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, A base para cálculo da revisão retroagirá até a data do fato que a motivou e deverá ser formalizada por termo aditivo próprio.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

17 DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

17.1 O SERPRO fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto do presente Contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado deste Contrato. Mediante acordo entre as PARTES poderá haver supressão de quantitativos do objeto contratado em percentual superior a 25% do valor inicial atualizado do Contrato.

18 DA RESCISÃO

18.1 Os casos de rescisão contratual obedecerão ao disposto nos artigos 137 a 139 da Lei n. 14.133/2021, e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

18.2 Para formalizar a rescisão contratual, o CLIENTE deverá abrir um acionamento, nos termos previstos neste contrato, por meio dos Canais de Atendimento expostos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

18.3 Nos casos em que a prestação do serviço objeto deste contrato depender de autorização de órgão ou entidade responsável pelos dados e informações, eventual cancelamento da autorização concedida ao SERPRO para esta finalidade ensejará a imediata suspensão dos serviços e o início do procedimento de rescisão deste contrato, não cabendo ao CLIENTE direito a qualquer indenização por parte do SERPRO, seja a que título for.

18.4 Eventual rescisão não representa quitação para os débitos aferidos e não quitados. Em caso de rescisão os serviços serão considerados parcialmente entregues e caberá ao CLIENTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados, conforme as condições estabelecidas nesse contrato.

18.5 Condições específicas de rescisão decorrentes de características próprias do serviço contratado, se existirem, estarão especificadas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

19 DA COMUNICAÇÃO FORMAL

19.1 Será considerada comunicação formal toda e qualquer troca de informações realizada entre as PARTES por meio dos Canais de Atendimento estabelecidos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

19.2 O CLIENTE deverá comunicar as atualizações de seus dados de contato ao SERPRO, sob pena de assumir o risco de não receber comunicações que sejam relacionadas aos serviços deste contrato.

20 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1 Os ônus decorrentes do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas neste instrumento contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, sem prejuízo de eventual responsabilização daquele que der causa ao inadimplemento por perdas e danos perante a parte prejudicada.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

20.2 Eventual aplicação de sanção administrativa deve ser formalmente motivada, assegurado o exercício, de forma prévia, do contraditório e da ampla defesa.

20.3 Na aplicação das sanções a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena e o dano causado à parte prejudicada, observado o princípio da proporcionalidade.

20.3.1 Constituirá:

20.3.1.1 Advertência – Sanção aplicável à ocorrência de inexecução parcial não reiterada.

20.3.1.2 Mora – O recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais.

20.3.1.3 Inexecução parcial – O recebimento parcial, ainda que em atraso, dos serviços contratados para o período de referência.

20.3.1.4 Inexecução total – O não recebimento de todas as parcelas dos serviços contratados.

20.3.2 Por inexecução parcial ou total deste contrato, o SERPRO estará sujeito à aplicação das sanções descritas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021, de forma gradativa e proporcional à gravidade da falta cometida e de eventual dano causado, assegurados o contraditório e a ampla defesa de forma prévia.

20.3.2.1 Em caso de descumprimento total das obrigações, o valor da multa não excederá a 10% (dez por cento) do valor do contrato. Caso haja a aplicação de mais de uma multa por descumprimento parcial das obrigações, a soma dos valores das eventuais multas aplicadas não ultrapassará esse limite.

20.3.2.2 Fica estipulado o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês pro rata die sobre o valor do item inadimplido para os casos de mora (atraso).

20.3.3 Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de:

20.3.3.1 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada.

20.3.3.2 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato para os casos de inexecução total.

20.4 Dentro do mesmo período de referência, para o mesmo item inadimplido, a multa por inexecução total substitui a multa por inexecução parcial e a multa por mora; da mesma forma, a multa por inexecução parcial substitui a multa por mora.

20.5 Os valores devidos pelo SERPRO serão pagos preferencialmente por meio de redução do valor cobrado na fatura do mês seguinte à respectiva aplicação. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, o SERPRO pagará ao CLIENTE por eventual diferença, preferencialmente, por meio de cobrança administrativa.

21 DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709/2018

21.1 As condições relativas à aderência das PARTES à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD estão discriminadas no anexo “Tratamento e Proteção de Dados Pessoais” deste contrato.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

21.2 O CLIENTE deve atentar para o que dispõe a LGPD, com especial destaque para seus princípios, no seu relacionamento com o Titular de Dados Pessoais, inclusive dando-lhe conhecimento sobre a FINALIDADE do uso destas informações pessoais, evitando assim a suspensão contratual do presente contrato.

22 DA LEI ANTICORRUPÇÃO E DO PROCESSO DE INTEGRIDADE

22.1 As PARTES, por si e por seus administradores, empregados e representantes comerciais, comprometem-se a observar e cumprir a Lei nº 12.846/2013 (“Lei Anticorrupção Brasileira”), regulamentada pelo Decreto nº 11.129/2022, e, no que lhes forem aplicáveis, as legislações internacionais e os tratados internacionais assumidos pelo Brasil, em especial a Convenção Interamericana Contra a Corrupção (Convenção da OEA), promulgada pelo Decreto nº 4.410/2002, a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção (Convenção das Nações Unidas), promulgada pelo Decreto nº 5.687/2006, e a Convenção sobre o Combate a Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (Convenção da OCDE), promulgada pelo Decreto nº 3.678/2000.

22.1.1 O descumprimento da Lei Anticorrupção Brasileira e do seu decreto regulamentador poderá ensejar a rescisão motivada do presente contrato, a instauração de processo administrativo para apuração de responsabilidade dos envolvidos e, se for o caso, a aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos dos artigos 6º, 8º, 18 e 19 da Lei nº 12.846/2013.

22.2 As PARTES, por si e por seus administradores, empregados e representantes comerciais, comprometem-se, quando for aplicável, a observar e cumprir os dispositivos da Lei nº 9.613/1998 ("Lei de Lavagem de Dinheiro"), alterada pela Lei nº 12.683/2012, assim como a adotar e manter práticas de prevenção à lavagem de dinheiro e de financiamento ao terrorismo.

22.3 O CLIENTE, por si, seus administradores, empregados e representantes comerciais devem conhecer e, no que for aplicável à relação contratual com o SERPRO, agir em conformidade com a Política de Integridade e Anticorrupção do Serpro, o Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT) e o Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro, disponíveis em: https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade.

22.4 O CLIENTE está ciente de que o SERPRO poderá realizar, previamente à assinatura do contrato e, a qualquer tempo durante a vigência da relação contratual, avaliação de integridade para as contratações de produtos e serviços que envolvam dados pessoais, inclusive dados pessoais sensíveis, nos termos da Norma de Avaliação de Integridade de Clientes, a qual está disponível em: https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade.

22.5 As PARTES comprometem-se a conduzir os seus negócios e práticas comerciais, durante a vigência da relação contratual, de forma ética, íntegra, transparente e em conformidade com a legislação vigente.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

23 DA MATRIZ DE RISCOS

23.1 Em observância ao disposto no inciso XXVII do art. 6º da Lei nº 14.133/2021, as PARTES, declaram que a presente contratação não apresenta eventos supervenientes impactantes no equilíbrio econômico-financeiro que justifiquem ou fundamentem a elaboração de Matriz de Riscos para o contrato.

24 DOS CASOS OMISSOS

24.1 Os casos omissos serão decididos pelas PARTES, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, normas e princípios gerais dos contratos.

25 DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

25.1 Aplicam-se às PARTES as regras para solução de controvérsias de natureza jurídica destinadas à Administração Pública, em especial quanto à submissão dessas, em sede administrativa, à Câmara de Mediação e Conciliação competente.

26 DO FORO

26.1 É eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

27 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

27.1 As PARTES reconhecem que a contratação por meios eletrônicos, tecnológicos e digitais é válida, exequível e plenamente eficaz, ainda que estabelecida com assinatura eletrônica, digital ou certificação fora dos padrões ICP-Brasil, conforme MP nº 2.200-2 de 2001 ou outra legislação de âmbito federal que venha a substituí-la.

27.2 Considera-se que a celebração do presente contrato ocorreu na data da sua última assinatura ou do seu último aceite.

28 DA PUBLICAÇÃO

28.1 Caberá ao CLIENTE providenciar às suas expensas, a publicação resumida deste instrumento e dos respectivos aditamentos de que trata o art. 174 e o §2º do art. 175 da Lei n. 14.133/2021.

Ajustadas as condições estabelecidas, as PARTES assinam abaixo consolidando os termos deste contrato.

Brasília/DF, 29 de agosto de 2025

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

NEOSIGNER Assinatura ICP-Brasil
RICARDO MATOS GIACHINI
CPF: 830.***.***-91
01/09/2025
Serpro

RICARDO MATOS GIACHINI
Gerente de Departamento
SERPRO

NEOSIGNER Assinatura ICP-Brasil
BRUNO FERREIRA VILELA
CPF: 792.***.***-04
01/09/2025
Serpro

BRUNO FERREIRA VILELA
Superintendente de Relacionamento com Clientes
SERPRO

NEOSIGNER Assinatura ICP-Brasil
ROBERTO CARLOS DE OLIVEIRA
CPF: 517.***.***-53
02/09/2025
Serpro

ROBERTO CARLOS DE OLIVEIRA
CLIENTE

CLIENTE (Opcional)

Testemunha
Nome:
CPF:

Testemunha
Nome:
CPF:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

ANEXO – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Parecer jurídico de aprovação da Minuta: 0844/2023

1 DEFINIÇÕES BÁSICAS

1.1 Partes: Todas as Pessoas Jurídicas diretamente envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.

1.2 Cliente: Pessoa Jurídica e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.

1.3 Loja SERPRO: Website de venda dos produtos e serviços SERPRO, acessível pelo endereço eletrônico: https://loja.serpro.gov.br.

1.4 Central de Ajuda: Website de informações e suporte pós-venda, acessível pelo endereço: https://centraldeajuda.serpro.gov.br.

1.5 Área do Cliente: Canal eletrônico disponibilizado ao cliente por meio de login e senha, com acesso a informações restritas relativas ao contrato e questões financeiras, através do endereço: https://cliente.serpro.gov.br.

1.6 TAM (do inglês, Technical Account Manager, ou Gestor Técnico de Contas): Pessoa ou grupo especialista que auxilia a gestão do CLIENTE sobre os serviços em nuvem - pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CLIENTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.

1.7 DevOps: “Por definição, DevOps descreve um processo de desenvolvimento de software e uma mudança de cultura organizacional que acelera a entrega de software de alta qualidade, automatizando e integrando os esforços das equipes de desenvolvimento e operações de TI - dois grupos que tradicionalmente atuavam separadamente ou em silos”. Adaptado de:

https://www.ibm.com/cloud/learn/devops-a-complete-guide

1.8 Cloud Computing: Modelo de computação em que os recursos (redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços) são disponibilizados como serviços usando tecnologias de Internet. A cobrança dos serviços preferencialmente é feita com base no efetivo consumo dos recursos e possuem características de flexibilidade e elasticidade em tempo real.

1.9 Corretor de nuvem (Cloud Broker): É uma entidade que gerencia o uso, desempenho e entrega de serviços em nuvem e também negocia relacionamentos entre provedores e consumidores em nuvem.

1.10 Projeto: É a unidade de agrupamento/alocação para atendimento às demandas do CLIENTE, considerado cada sistema/aplicação ou um conjunto integrado de recursos de uma arquitetura técnica, que compõe uma única solução ou empreendimento, delimitando o escopo de atuação. Um projeto serve como unidade de gerenciamento/gestão e pode ser um ambiente inteiro, uma aplicação ou um conjunto de aplicações. O CLIENTE define o escopo do projeto dentro de seu contexto.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.11 Evento Crítico: Mudanças de alta complexidade realizadas em ambientes de TIC, tais como eventos de migração de workloads, implantação de novos projetos, atualização tecnológica ou mudanças de infraestrutura de ambientes em nuvem.

1.12 MVP: Produto mínimo viável (em inglês, Minimum Viable Product ─ MVP) é a versão mais simples de um produto que pode ser disponibilizada para a validação de um pequeno conjunto de hipóteses sobre um negócio. (Caroli, Paulo. Direto ao ponto. 1.ed. 2015. São Paulo: Casa do código, 2015).

1.13 Sprint: Intervalo de tempo, não superior a um mês, no qual uma entrega planejada é realizada. Adaptado de:

https://www.scrum.org/resources/what-is-a-sprint-in-scrum

1.14 Backlog: Lista das tarefas necessárias que precisam ser feitas para a entrega.

1.15 Workload: “No contexto de uma adoção de nuvem, uma workload é uma coleção de ativos de TI (servidores, VMs, aplicativos, dados ou dispositivos) que, coletivamente, dá suporte a um ou mais processos definidos. As workloads também podem depender de outros ativos compartilhados ou plataformas maiores, no entanto, uma workload deve ter limites definidos em relação aos ativos dependentes e aos processos que dependem dela. Muitas vezes, as workloads podem ser visualizadas monitorando o tráfego de rede entre os ativos de TI.”. Adaptado de:

https://docs.microsoft.com/en-us/azure/cloud-adoption-framework/plan/workloads

2 DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

2.1 SERPRO Multicloud é um conjunto organizado de serviços profissionais relacionados entre si e especializados em cloud, pensados para facilitar a jornada e o sucesso da transformação digital do Estado brasileiro, permitindo que o gestor público de TI faça escolhas inteligentes e tecnicamente embasadas, possibilitando a rápida e segura adoção das tecnologias de cloud.

2.2 A solução disponibiliza, através de pacotes de serviços que podem ser contratados de forma opcional, especialistas de alto nível em cloud e com expertise em negócios de governo, desde a avaliação de maturidade, passando pelo aconselhamento na seleção dos projetos, no comparativo para escolha do provedor mais adequado e amparo legal para justificativa de contratação, além da elaboração da arquitetura de soluções, do planejamento e execução da migração ou implantação de workloads na nuvem, da sustentação de aplicações e até da avaliação sistemática para otimização de ambiente e gestão econômica, com foco no sucesso do resultado esperado.

2.3 A oferta integrada de serviços possibilita ao CLIENTE acelerar a expansão dos serviços com níveis elevados de qualidade, segurança, confiabilidade, flexibilidade e a custos otimizados.

2.4 Através do SERPRO Multicloud, o CLIENTE terá acesso ao acervo de softwares disponibilizados pelos provedores em suas lojas de Marketplace, podendo pesquisar, gerenciar e instanciar produtos de softwares que se integram e complementam o ambiente de nuvem do provedor.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.5 Ao realizar a contratação do serviço, o gestor público terá acesso - por demanda e independente da localização - ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis e de alta performance disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem do provedor SERPRO, através de portal web. O portal web se trata da console dos provedores, disponível via web, 24 horas por dia, 7 dias por semana, que possibilita a seleção de recursos e ofertas dos provedores parceiros.

2.6 Por meio deste contrato, o gestor público tem a liberdade de escolha dentre os melhores recursos de cada provedor e continua sendo o gestor da solução, podendo delegar algumas atividades ao SERPRO, por meio da contratação dos serviços opcionais deste contrato.

3 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 O atendimento às demandas do CLIENTE será feito por projeto.

3.2 A solução SERPRO Multicloud contempla os seguintes serviços profissionais:

3.2.1 Cloud Services Brokerage

3.2.1.1 Serviço profissional de corretagem de serviços em nuvem e de disponibilização e operação da plataforma multinuvem, visando gerenciar o uso, o desempenho e a entrega, assim como os relacionamentos entre provedores e consumidores destes serviços (em nuvem).

3.2.1.2 O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados nem pela disponibilidade da aplicação hospedada em quaisquer nuvens dos parceiros do SERPRO Multicloud.

3.2.1.3 O que faz?

3.2.1.3.1 Um corretor para serviços na nuvem que possui visão sistêmica em TI, domina as funcionalidades e características dos provedores parceiros, orienta sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem, ajuda o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem e provedores mais adequados para cada projeto, facilita o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço fiscal e tributário entre os provedores parceiros e as organizações públicas ao longo da jornada da cloud e gerencia o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

3.2.1.3.2 O SERPRO oferece também, como serviço adicional (com item faturável específico), uma conexão física dedicada com cada provedor parceiro habilitado, com túnel criptografado para a transferência de dados. Essa conexão pode ser ativada para os clientes das soluções da Rede SERPRO e toda a gestão operacional e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

3.2.1.3.3 Quando identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o CLIENTE poderá receber recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, podendo, opcionalmente, solicitar ajuda na implementação através de demanda solicitando o serviço consultivo

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Cloud Generic Professional Services. No plano avançado do Cloud Services Management, o CLIENTE dispõe de um serviço completo de gestão de contas.

3.2.1.4 Como funciona?

3.2.1.4.1 O CLIENTE terá acesso, por demanda e independente da localização, ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem on premises (provedor SERPRO).

3.2.1.4.2 O CLIENTE escolhe o provedor mais adequado para atender suas necessidades e realiza então o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação sobre os quais pode instalar e executar softwares em geral. O serviço de corretagem pode ser solicitado a qualquer tempo. Entretanto, para realizar qualquer mudança no ambiente, é necessário ter uma arquitetura de solução e planejar a mudança. No caso de não dispor de uma arquitetura de solução, poderá abrir demanda para esse serviço (Cloud Architecture Design). As mudanças de ambiente poderão ser tratadas demandando o serviço Cloud Migration Management.

3.2.1.4.3 Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. O acompanhamento do uso de recursos poderá ser feito pelo portal web (console do provedor), e, de acordo com as funcionalidades do portal de cada provedor, o consumo pode ser configurado para o limite de volume estimado em contrato. Alertas automáticos podem ser enviados para acompanhamento de possível extrapolação. A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO mediante a demanda dos serviços opcionais, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas, gerenciamento de custos e opções sobre uma eventual migração para a nuvem e sobre a privacidade e segurança dos dados da sociedade.

3.2.1.4.4 Para novas aplicações, o ideal é que o time DevOps, por meio da contratação do serviço Cloud Engineering and Automation, participe desde o início do projeto, a fim de garantir o uso otimizado dos recursos computacionais. Esse serviço também exige a abertura de demanda específica por parte do CLIENTE.

3.2.1.5 Entregas do Cloud Services Brokerage:

3.2.1.5.1 Catálogo de ofertas de serviços em nuvem:

3.2.1.5.1.1 O CLIENTE terá acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros.

3.2.1.5.2 Recomendações para otimização de consumo

3.2.1.5.2.1 Sempre que identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o cliente poderá receber do SERPRO recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, enviadas pela equipe de Gestão Técnica de Contas (equipe TAM – Technical Account Management). Com a contratação do Multicloud, os clientes receberão apoio e orientação dessa equipe, que, por meio de análises de consumo e

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

otimização, pode propor melhorias, recomendações de melhor utilização do ambiente, oferecer insights de tendências, além de fornecer outras informações que auxiliem o cliente a maximizar a eficiência financeira do ambiente.

3.2.1.5.3 Corretagem customizada

3.2.1.5.3.1 Orçamentação técnica e análises comparativas podem ser solicitadas a qualquer momento pelo cliente durante a vigência do contrato.

3.2.1.5.4 Suporte de atendimento unificado

3.2.1.5.4.1 Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. Todo atendimento de suporte será realizado em língua portuguesa.

3.2.1.5.5 Gestão Técnica de Contas (Equipe TAM)

3.2.1.5.5.1 O serviço de gestão técnica de contas é um atendimento especializado que auxilia o cliente fornecendo orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis, a fim de auxiliar o cliente no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO. Seu objetivo é facilitar a gestão contratual pelo cliente por meio do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de orçamento e monitoramento de consumo.

3.2.1.5.6 Conectividade

3.2.1.5.6.1 O acesso aos serviços em nuvem poderá ser feito via internet ou por conexão física dedicada (SERPRO Cloud Connect), com túnel criptografado para tráfego de dados. Esta última oferta possui item faturável específico e é exclusiva para clientes contratantes de serviços adicionais da Rede SERPRO especificados em estudo de viabilidade e avaliação técnica.

3.2.1.5.7 Marketplace

3.2.1.5.7.1 O marketplace é uma loja online de operação e curadoria mantida pelo provedor de nuvem, que disponibiliza acesso a um amplo acervo digital de soluções, que se integram ou complementam os serviços de nuvem do provedor.

3.2.1.5.7.2 No marketplace, o CLIENTE poderá encontrar, implantar e gerenciar diversas soluções em seu ambiente de nuvem. Na página de cada solução disponível no marketplace do provedor, o CLIENTE poderá obter informações sobre o descritivo do produto de software, o modelo de suporte e as condições de uso definidas pelo fabricante.

3.2.1.5.7.3 No contexto do Cloud Service Brokerage, o SERPRO disponibiliza ao CLIENTE a plataforma para acesso ao marketplace dos provedores e realiza a intermediação financeira de cobrança e de pagamento ao provedor pelo uso das soluções obtidas na loja online. O Serpro, inclusive, está apto para apoiar as negociações com o fornecedor para disponibilização de uma oferta mais competitiva. E quando houver esse interesse por parte do CLIENTE, ele deve abrir uma solicitação ao SERPRO para solicitar esse apoio.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.1.5.7.3.1 Observação: o SERPRO não oferece nenhum tipo de garantia sobre os produtos obtidos nos marketplaces dos provedores. Dessa forma, cabe ao CLIENTE a total responsabilidade sobre esses itens adquiridos na loja online, assim como sobre os riscos oriundos da utilização do que for contratado e possíveis impactos sobre o ambiente produtivo.

3.2.1.5.7.4 Caberá ao CLIENTE:

3.2.1.5.7.4.1 Analisar o descritivo do produto de software, os termos de uso e o modelo de suporte disponibilizado pelo fabricante.

3.2.1.5.7.4.2 Solicitar ao SERPRO o orçamento para uso do produto de software.

3.2.1.5.7.4.3 Responsabilizar-se pelo produto ou serviço contratado via marketplace, inclusive encarregando-se de contactar o fornecedor responsável pelo produto ou serviço adquirido caso este venha a apresentar problemas.

3.2.1.5.7.4.4 Responsabilizar-se pelos custos adicionais gerados em nível de infraestrutura assim como pelo uso das licenças.

3.2.2 Cloud Architecture Design

3.2.2.1 Serviço profissional que visa planejar e desenhar arquiteturas para soluções em nuvem, observando fatores como resiliência, agilidade e segurança, com adoção das melhores práticas de TI, baseadas nos serviços e tecnologias disponíveis no portfólio SERPRO Multicloud e de acordo com os objetivos definidos para cada projeto do CLIENTE.

3.2.2.2 O que faz?

3.2.2.2.1 O Cloud Architecture Design define, em conjunto com o CLIENTE, a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas, baseando-se em técnica, preço e característica de cada provedor de serviço em nuvem. Também ajuda os clientes a identificar e usar, nas soluções em nuvem dos parceiros, o conjunto de componentes mais indicados. No tocante às necessidades técnicas, apoia o CLIENTE com serviços especializados no planejamento da solução de seus projetos em nuvem. O Serviço tem como principais características:

3.2.2.2.1.1 Identificar as interações entre soluções distintas;

3.2.2.2.1.2 Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

3.2.2.2.1.3 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do CLIENTE;

3.2.2.2.1.4 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

3.2.2.2.1.5 Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

3.2.2.2.1.6 Mensurar os custos da arquitetura proposta.

3.2.2.3 Como funciona?

3.2.2.3.1 Antes de planejar a arquitetura dos serviços em nuvem, identifica-se junto ao CLIENTE quais as suas necessidades, quer seja migração de ambientes

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

existentes, criação de ambientes para uma nova necessidade de negócio ou mudanças em ambientes na nuvem.

3.2.2.3.2 Uma vez identificadas as necessidades da infraestrutura atual, são elaboradas propostas de solução e orçamento baseadas nos requisitos elencados.

3.2.2.3.3 Será elaborado um relatório exclusivamente baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, custos, entre outros) considerando os requisitos identificados no item 3.2.2.3.1.

3.2.2.3.4 Não haverá indicação de determinado provedor, cabendo ao CLIENTE escolher conforme os critérios apresentados.

3.2.2.4 O que entrega?

3.2.2.4.1 Esse serviço entrega o desenho da arquitetura de solução e os cenários comparativos técnicos entre provedores de serviço em nuvem, para cada projeto. Essa entrega é feita na forma de documentação.

3.2.3 Cloud Migration Management

3.2.3.1 Um serviço profissional que visa realizar a gerência de eventos críticos para se chegar a um ambiente migrado e estabilizado, conforme requisitos estabelecidos. Essa gerência é realizada por equipes qualificadas em tecnologia de cloud, com maturidade em gestão de projetos, governança, sustentação e continuidade de negócio.

3.2.3.2 O que faz?

3.2.3.2.1 O Cloud Migration Management envolve planejar e acompanhar os eventos de migração dos serviços para nuvem, onde: define-se o escopo a ser trabalhado; analisa-se a arquitetura atual; propõe-se uma nova arquitetura ou arquitetura otimizada com as tecnologias envolvidas; mapeia as integrações e interações assim como os níveis de criticidade do negócio e as janelas de disponibilidade. A partir dessas informações, define-se uma estratégia de migração, que deve ser acompanhada por um cronograma de atividades.

3.2.3.3 Como funciona?

3.2.3.3.1 Inicialmente o SERPRO realiza, com apoio do CLIENTE, o planejamento do trabalho, através de análise da documentação arquitetural, identificação dos atores, papéis e responsabilidades, identificação de riscos, impactos e devidos tratamentos junto aos times técnicos. Além disso, estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão por meio de um cronograma de atividades. Este plano deverá ser aprovado pelo CLIENTE, antes de sua execução.

3.2.3.3.2 Após aprovação do planejamento inicial, é realizado o alinhamento entre os agentes sobre seus papéis, responsabilidades e cronograma das atividades. São também definidos pontos de controle periódicos para acompanhamento da execução, visando manter todos os interessados informados do andamento das atividades.

3.2.3.3.3 Uma vez que todas as partes envolvidas estiverem alinhadas quanto ao plano de execução, é feita a orquestração das atividades prévias, correntes e

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

posteriores ao evento, tratando os desvios junto aos times de suporte e fornecedores até a estabilização do serviço.

3.2.3.3.4 Ao final, é realizada junto ao CLIENTE uma validação do cumprimento dos objetivos estabelecidos na etapa planejamento.

3.2.3.4 O que entrega?

3.2.3.4.1 O produto gerado por este serviço contempla o ambiente migrado, implantado ou atualizado em funcionamento, conforme os requisitos da demanda estabelecidos na fase de planejamento. Será também disponibilizado ao CLIENTE um relatório de entrega.

3.2.4 Cloud Engineering and Automation

3.2.4.1 É um serviço profissional prestado por um time multidisciplinar DevSecOps (especialistas em arquitetura, banco de dados, rede, scrum, segurança e sistemas operacionais) para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem para um projeto ágil de desenvolvimento de soluções.

3.2.4.2 O que faz?

3.2.4.2.1 Estrutura um modelo de infraestrutura em nuvem para esteira de entrega DevSecOps;

3.2.4.2.2 Acompanha um ciclo de vida de um projeto ágil com time multidisciplinar do SERPRO (DevSecOps), para organizar e padronizar a esteira de entrega de códigos;

3.2.4.2.3 Planeja o número de sprints e alocação do time (quantidade de semanas);

3.2.4.2.4 Facilita as cerimônias de detalhamento do backlog;

3.2.4.2.5 Orquestra a execução do backlog priorizado;

3.2.4.2.6 Atualiza a Infraestrutura como Código (IaC) no repositório do projeto;

3.2.4.2.7 Organiza a entrega de infraestrutura através de pipeline de integração e entrega contínuas (CI/CD).

3.2.4.3 Como funciona?

3.2.4.3.1 O Cloud Engineering and Automation aloca especialistas de infraestrutura multidisciplinar para:

3.2.4.3.1.1 Analisar a necessidade do cliente;

3.2.4.3.1.2 Definir a melhor solução de infraestrutura que atenda a sua expectativa;

3.2.4.3.1.3 Planejar e priorizar os MVPs, Sprints e Backlogs;

3.2.4.3.1.4 Executar as atividades planejadas;

3.2.4.3.1.5 Entregar a infraestrutura em nuvem e estruturada como código (IaC).

3.2.4.4 O que entrega?

3.2.4.4.1 Este serviço entrega a infraestrutura em nuvem como Código (IaC) no repositório de código fonte do projeto, além do pipeline de entrega de infraestrutura via integração e entrega contínuas (CI/CD).

3.2.5 Cloud Services Management

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.1 Serviço continuado de suporte à infraestrutura de nuvem, provido por equipes técnicas especializadas, que atuam de forma multidisciplinar na sustentação da infraestrutura em nuvem do CLIENTE, buscando sempre uma maior disponibilidade, desempenho e segurança deste ambiente.

3.2.5.2 O que faz?

3.2.5.2.1 O modelo de comercialização do suporte à infraestrutura de nuvem é oferecido sob a forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado), prestados mensalmente enquanto durar o contrato de suporte e a presença da aplicação do CLIENTE em alguma das nuvens do SERPRO Multicloud. Cada plano possui um conjunto de atividades e níveis de serviços específicos associados a ele e a contratação está vinculada à realização de uma atividade chamada projeto de internalização, que consiste em levantamento de necessidades para viabilizar a sustentação do serviço.

3.2.5.2.2 O projeto de internalização é o passo que antecede a implementação da sustentação do ambiente de nuvem do CLIENTE, visa mapear as necessidades do CLIENTE e planejar as atividades de sustentação de forma que sejam implementadas de forma confiável e segura.

3.2.5.2.3 Plano Básico

3.2.5.2.3.1 O plano básico oferece serviços com foco na orquestração de incidentes em regime 24x7, dentro do tempo de reação esperado. É indicado para clientes que já possuem expertise para administrar todo seu ambiente mas que necessitam de uma equipe atenta, em tempo integral, aos incidentes relacionados aos seus serviços e que pode ser acionada via formulário web em caso de alguma indisponibilidade do ambiente. Não se trata da gestão de incidentes fim a fim, mas sim de resposta a eles.

3.2.5.2.3.2 Uma vez registrado algum incidente para os serviços do projeto, o SERPRO acionará a parte terceira indicada pelo CLIENTE para intervir e resolver o incidente. Não será responsabilidade do SERPRO normalizar o ambiente por meio de alguma intervenção, visto que o SERPRO não possui acesso ao ambiente do CLIENTE.

3.2.5.2.3.3 Esse plano básico tem caráter reativo, se limita a reagir ao incidente dentro do tempo esperado, acionar os times de suporte externo e orquestrar o atendimento até a resolução do incidente. Para sua contratação, exigem-se os seguintes pré-requisitos:

3.2.5.2.3.3.1 Serviço implantado na nuvem;

3.2.5.2.3.3.2 Matriz de comunicação das equipes de suporte e desenvolvimento;

3.2.5.2.3.3.3 Time de suporte do CLIENTE disponível e com conhecimento para resolver os incidentes que não puderem ser resolvidos em primeiro nível.

3.2.5.2.4 Plano Intermediário

3.2.5.2.4.1 Serviço de suporte em nível intermediário com foco em garantir a sustentação da infraestrutura de nuvem dentro do tempo de reação acordado. Ao contratar esse plano, o CLIENTE deixa de ser o único gestor do seu ambiente de nuvem, compartilhando parte desse papel com a equipe do SERPRO, de

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

acordo com os processos incluídos no plano de suporte contratado, seguindo especificações acordadas e expectativas das partes interessadas.

3.2.5.2.5 Plano Avançado

3.2.5.2.5.1 Serviço de suporte à infraestrutura em nuvem para projetos críticos que exigem atuação tempestiva e uma ampla gestão do ambiente, contemplando ações preventivas a fim de garantir uma sustentação eficiente e atuação dentro do tempo de reação esperado.

3.2.5.2.5.2 Este plano conta com todos os serviços incluídos no plano intermediário, com níveis de serviço mais arrojados.

3.2.5.2.6 Suporte a Produto de Software do Marketplace

3.2.5.2.6.1 No contexto do Cloud Service Management, dada a imensa variedade de produtos e serviços disponíveis para aquisição pelo cliente nos marketplaces dos provedores – e a diversidade de tecnologias associadas a eles –, fica estabelecido que a contratação de quaisquer dos planos de CSM (básico, intermediário e avançado) não ensejará atuação sobre os itens adquiridos nas lojas online dos provedores, pois o CSM não atua na camada de aplicação e de dados do cliente.

3.2.5.2.6.1.1 Observação: O Cloud Service Management não possui atuação na camada de aplicação ou dados dos produtos de software ou serviços obtidos pelo CLIENTE por meio do Marketplace.

3.2.5.2.6.2 Caberá ao CLIENTE tratar diretamente com o provedor do produto adquirido pelo Markeplace em caso de ocorrência de problema que possa impactar o ambiente produtivo. Caso o CLIENTE tenha contratado o plano intermediário ou avançado do CSM, o SERPRO poderá apoiá-lo durante o processo de correção do problema, deixando claro que esse apoio não implica manutenção do produto ou serviço contratado, visto que não há previsibilidade no CSM de qualquer atuação do SERPRO sobre a tecnologia envolvida. Porém, como já citado, o SERPRO está apto para apoiar o CLIENTE nas negociações com o fornecedor para disponibilização de uma oferta mais competitiva. Quando houver esse interesse por parte do CLIENTE, este deverá abrir solicitação ao SERPRO solicitando esse apoio.

3.2.5.3 Dos serviços e processo oferecidos

A tabela abaixo demonstra as diferenças dos planos para o Cloud Service Management:

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Gestão Técnica de Contas			X
Central de Atendimento			
_____Formulário de Atendimento	X	X	X
_____Catalogação de Scripts(junto ao cliente)	X	X	X
_____Gestão de Banco de Soluções		X	X
_____Linha Vermelha			X
Resposta a incidentes	1º nível	3º nível/Prov.	3º nível/Prov.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Medição de maturidade de segurança		X	X
Criação de VPN site-to-site	Orientação	X	X
Gestão de Backup		X	X
Gestão de Monitoração		Infra	Serviço
Gestão de Mudança (processo diário, não abrangendo eventos críticos)		X	X
Gerenciamento de problemas		X	X
Suporte Operacional(tempo de atendimento)		48 horas	24 horas
Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem		X	X
Configurar WAF no ambiente de nuvem		X	X
Gerenciamento de níveis de serviço			X
Gestão de Crise			X
Análise de Desempenho			X

*Legenda: “ “=> Não Contempla; “X”=> Contempla; Demais Valores=> Indicam tipo ou restrição temporal.

3.2.5.3.1 Gestão Técnica de Contas

3.2.5.3.1.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.1.2 O serviço de gestão técnica de contas auxilia na gestão dos serviços em nuvem, fornece orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis para auxiliar o cliente no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO, e, se for o caso, fornecer sugestões de otimização do ambiente. Nesse sentido, a equipe TAM pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CLIENTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.

3.2.5.3.2 Central de Atendimento

3.2.5.3.2.1 Formulário de Atendimento

3.2.5.3.2.1.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.1.2 O formulário web será a principal forma para registrar Solicitação de Serviço (SS), incidentes (RI) e solicitar mudanças (RDM). Este formulário será disponibilizado para o CLIENTE contendo opções/categorias alinhadas com o que foi contratado.

3.2.5.3.2.2 Catalogação de Scripts (junto ao cliente)

3.2.5.3.2.2.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.2.2 Trata-se de um catálogo de scripts que ficarão disponíveis para o time de suporte em primeiro nível, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no projeto de internalização do serviço.

3.2.5.3.2.3 Gestão de Banco de Soluções

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.3.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.3.2 Trata-se de um banco de soluções que estará disponível para a equipe de suporte em primeiro nível utilizar, a fim reduzir o tempo para resolver um problema, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no Projeto de Internalização da sustentação do ambiente.

3.2.5.3.2.4 Linha vermelha

3.2.5.3.2.4.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.4.2 Trata-se de um canal direto com Centro de Operações para reportar incidentes que estejam impactando o negócio do CLIENTE (indisponibilidade).

3.2.5.3.2.5 Resposta a incidentes

3.2.5.3.2.5.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.5.2 Trata-se basicamente de reação a incidentes dentro do tempo esperado e, dependendo do plano contratado, pode ser limitado apenas à reação ao incidente dentro do tempo esperado, com acionamento dos times de suporte externo e orquestração do atendimento até a resolução do problema (plano básico), ou execução do processo de gestão de incidentes de forma completa, incluindo integração com outros processos como gestão de problemas, gestão de monitoração, análise de desempenho etc. (planos intermediário e avançado).

3.2.5.3.2.6 Medição de maturidade de segurança

3.2.5.3.2.6.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.6.2 A solução de Medição de Maturidade de infraestrutura de Segurança, também conhecida como Breach and Attack Simulation (BAS), é capaz de testar os controles de segurança de determinado serviço ou ambiente. A solução usa um conjunto de cenários de ataque complexos que tentam contornar os sistemas de controle de segurança para conseguir um acesso específico. Se esse acesso puder ser alcançado, a plataforma BAS descobre a falha no controle que precisa ser corrigida.

3.2.5.3.2.6.3 É um serviço de prevenção a ameaças, que testa as camadas existentes de segurança no ambiente, sejam elas, Firewalls, IPSs, Filtro de Conteúdo, WAF ou quaisquer outras existentes. A avaliação de maturidade infraestrutura de segurança traz resultados com uma visão em pontuação do quão seguro está o serviço/ambiente

3.2.5.3.2.6.4 Este serviço é realizado após a internalização do projeto e sua pontuação é entregue ao gestor de negócio, com as evidências e sugestões de correção.

3.2.5.3.2.6.5 O Serviço será executado 2 vezes por contrato, sendo a primeira após a disponibilização do ambiente e a segunda por demanda do CLIENTE.

3.2.5.3.2.6.6 Outras unidades de testes do tipo BAS podem ser adquiridas separadamente por horas de consultoria, sendo necessárias 10 horas de consultoria para cada teste.

3.2.5.3.2.7 Gestão de backup

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.7.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.7.2 Este serviço contempla a gestão e operacionalização dos backups dos serviços hospedados na nuvem, conforme política de backup negociada entre as partes.

3.2.5.3.2.8 Criação de VPN site-to-site

3.2.5.3.2.8.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.8.2 A VPN site-to-site compreende uma rede virtual privada que permite a comunicação entre dois pontos através de conexões criptografadas utilizando uma rede pública, nesse caso, a internet. Trata-se de um modelo único de acesso, sem distinção por largura de banda ou região.

3.2.5.3.2.8.3 Para o plano básico o serviço prestado é um suporte assistido para que o CLIENTE estabeleça a VPN entre a nuvem e o seu ambiente. O plano prevê 2 VPNs, sendo que obrigatoriamente as duas serão utilizadas para o túnel entre nuvem e CLIENTE, funcionando de forma redundante.

3.2.5.3.2.8.4 Para os planos intermediário e avançado, 2 VPNs serão destinadas ao fechamento do túnel entre nuvem e CLIENTE, no entanto, o SERPRO é responsável pelas configurações da VPN no ambiente de nuvem, enquanto o CLIENTE fará a configuração no seu ambiente podendo contar com suporte assistido do SERPRO, se necessário.

3.2.5.3.2.8.5 A criação de qualquer VPN do tipo site-to-site exige que o cliente tenha um equipamento capaz de estabelecer túneis criptografados com o SERPRO.

3.2.5.3.2.9 Gestão de Monitoração

3.2.5.3.2.9.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.9.2 Trata-se da definição e manutenção da monitoração dos projetos para garantir uma atuação tempestiva a fim de proporcionar uma maior disponibilidade dos projetos do CLIENTE.

3.2.5.3.2.9.3 No plano intermediário a monitoração está focada na infraestrutura e na disponibilidade geral dos recursos/serviços.

3.2.5.3.2.9.4 No plano avançado o desempenho/performance dos projetos do cliente são é monitorados de forma detalhada para identificar pontos de melhoria e evitar problemas.

3.2.5.3.2.10 Gestão de Mudanças

3.2.5.3.2.10.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.10.2 A gestão de mudanças garante, por meio de procedimentos padronizados, planejamento e acompanhamento, que todas as alterações na infraestrutura de TI sejam realizadas de forma eficiente e com o menor impacto possível aos serviços hospedados no ambiente do CLIENTE. Esse serviço possui as seguintes etapas:

3.2.5.3.2.10.2.1 Análise da mudança e seus impactos junto aos times técnicos. Caso haja algum impacto, busca aprovação da mudança junto aos gestores dos serviços impactados. Caso não haja impacto, mantém os interessados

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

informados sobre as mudanças que serão executadas, por meio de uma comunicação efetiva;

3.2.5.3.2.10.2.2 Planejamento e orquestração das atividades prévias, correntes e posteriores à mudança, com o objetivo de garantir que haja o mínimo impacto ao serviço;

3.2.5.3.2.10.2.3 Acompanhamento dos testes e validação junto ao contratante.

3.2.5.3.2.11 Gerenciamento de problemas

3.2.5.3.2.11.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.11.2 A gestão de problemas visa reduzir a probabilidade e o impacto de falhas recorrentes pela identificação e solução das causas de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

3.2.5.3.2.11.3 A investigação do problema pode ser solicitada pelo CLIENTE ou por equipe do SERPRO através de processo de resolução de incidentes e análise de desempenho.

3.2.5.3.2.11.4 Uma vez identificada a recorrência de um incidente, o problema é investigado e, se necessário, será aberto um Registro de Problema (RDP) para identificação, documentação e solução das causas, de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

3.2.5.3.2.12 Suporte operacional (tempo de atendimento)

3.2.5.3.2.12.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.12.2 Visa atender solicitações de serviços relacionadas à infraestrutura em nuvem do CLIENTE, principalmente aqueles relacionados a criação ou configuração de recursos computacionais na nuvem, orientações gerais, entre outros pedidos.

3.2.5.3.2.13 Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem

3.2.5.3.2.13.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.13.2 O serviço consiste em criação de regras de acesso diretamente no ambiente de nuvem do CLIENTE, muito parecido com a configuração de um Firewall tradicional, o que acaba sendo uma boa opção para administradores de redes, permitindo acesso aos recursos computacionais via rede da nuvem por parte da internet ou rede on premises do cliente.

3.2.5.3.2.14 Configurar WAF no ambiente de nuvem

3.2.5.3.2.14.1 Previsto para planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.14.2 O Web Application Firewall protege as aplicações web com filtragem e monitoração do tráfego web entre a aplicação e a internet, sendo uma defesa de protocolo da camada 7.

3.2.5.3.2.14.3 Este serviço consiste na definição de uso de componentes WAF conforme a especificação realizada na internalização do projeto. Consiste também na operação destes componentes conforme a política de segurança definida para o ambiente.

3.2.5.3.2.15 Gerenciamento de níveis de Serviços

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.15.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.15.2 Realiza a aferição do nível de serviço contratado, a elaboração e publicação de relatórios de níveis de serviço e identificação de oportunidades de melhoria na entrega de serviços.

3.2.5.3.2.15.3 Gestão de crise

3.2.5.3.2.15.3.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.15.3.2 O processo de gestão de crise visa solucionar problemas que não puderam ser resolvidos por meio do processo de incidente ou do processo de gestão de problemas.

3.2.5.3.2.15.3.3 Envolve gerenciamento de crises relacionadas a indisponibilidade com time técnico altamente especializado ou orquestração de fornecedores a fim de solucionar um problema na aplicação do CLIENTE (exemplo: equipe de desenvolvimento contratada pelo CLIENTE).

3.2.5.3.2.15.3.4 Uma sala de crise poderá ser instaurada, a critério do SERPRO, quando um incidente de alta prioridade (com impacto no negócio) não for resolvido em até 3 horas e as equipes não tiverem um plano de ação em andamento.

3.2.5.3.2.16 Análise de desempenho

3.2.5.3.2.16.1 Análise Crítica de Desempenho (ACD) é um processo realizado periodicamente com o objetivo de promover a melhoria do desempenho dos serviços e dos processos, baseando-se em uma gestão de desempenho por indicadores.

3.2.5.3.2.16.2 Neste processo são analisadas as principais ocorrências, bem como os desvios identificados no período e as respectivas ações para a correção dos mesmos. São realizados os acompanhamentos das ações em andamento a fim de promover o ciclo de melhoria contínua dos processos e serviços envolvidos.

3.2.5.4 Como funciona?

3.2.5.4.1 A ativação do Cloud Service Management, conforme decisão do CLIENTE, pode ocorrer em seguida à assinatura deste contrato ou em momento posterior dentro da vigência do mesmo, sendo necessário a formalização de uma ordem de serviço identificando o projeto para o qual o CLIENTE está ativando o serviço.

3.2.5.4.2 O SERPRO definirá com o apoio do CLIENTE o que é um projeto. Um projeto se refere a um sistema/aplicação ou ainda aos seus diversos ambientes (produção, desenvolvimento, validação, etc.), terá uma arquitetura associada a ele, e o desenho da arquitetura é que delimitará o escopo do projeto do CLIENTE.

3.2.5.4.3 Após a conclusão da internalização do projeto, o SERPRO assume a responsabilidade pela sustentação, conforme o plano contratado (básico, intermediário e avançado).

3.2.6 Cloud Generic Professional Services

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.6.1 Serviços profissionais diversos para avaliação técnica, execução de procedimentos ou outras atividades correlatas ao SERPRO Multicloud não especificados nos demais serviços.

3.2.6.2 O atendimento às demandas estará condicionado à uma análise de viabilidade prévia pelo SERPRO.

3.2.6.3 O SERPRO se reserva ao direito de recusar demandas para o Cloud Generic Professional Services que não sejam compatíveis com os serviços contratados.

3.2.6.4 Disponibilização

3.2.6.4.1 Será feita a avaliação das necessidades do CLIENTE e proposta a solução dentro de um prazo adequado ao escopo definido, conforme negociação entre as partes.

3.2.6.5 O que faz?

3.2.6.5.1 O serviço consiste no levantamento da necessidade do CLIENTE, da definição do escopo e esforço de trabalho e da entrega esperada pelo CLIENTE.

3.2.6.5.2 Caso o planejamento seja aprovado, inclui também a execução do trabalho definido.

3.2.6.6 O que entrega?

3.2.6.6.1 A entrega deste serviço será acordada entre as partes no momento da avaliação inicial e proposta de solução.

3.2.7 Cloud Connect

3.2.7.1 Serviço de conectividade somente disponibilizado a partir da contratação da Plataforma Multinuvem (CSB), em item de faturamento específico (Cloud Connect), e sua ativação irá gerar custos adicionais na console, apurados em CSB, e possibilitará maior celeridade, desempenho, disponibilidade e segurança no tráfego de dados e informações entre o SERPRO e a nuvem pública, através da Rede SERPRO.

3.2.7.2 O que faz?

3.2.7.2.1 A conectividade do Cloud Connect está estruturada através de circuito com dupla abordagem (através de fibra óptica) entre o SERPRO até o ambiente de hospedagem dos parceiros de nuvem, garantindo transmissão dedicada e simétrica de dados. Toda a gestão operacional, de configuração, monitoração e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

3.2.7.3 Como funciona?

3.2.7.3.1 Como requisito para a contratação e utilização do Cloud Connect, é necessário que o cliente possua workload em nuvem e seja contratante de uma das soluções de conectividade da Rede SERPRO (Administração de Rede de Longa Distância ou Infovia-BSA). Pode também ser utilizado um link de chegada ao SERPRO através de uma operadora de telefonia ou por meio do PTT.br. Neste caso, o SERPRO não tem gestão sobre esse circuito de última milha oferecido pela operadora, responsabilizando-se pela infraestrutura central de comunicação para acesso ao ambiente de nuvem. A disponibilidade das

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

opções de conectividade sempre exigirá análise prévia de viabilidade técnica pelas equipes do SERPRO.

3.2.7.3.2 O SERPRO definirá, com o apoio do CLIENTE e de acordo com o tamanho do seu workload, a velocidade adequada que deverá ser disponibilizada para o Cloud Connect.

3.2.7.3.3 O CLIENTE poderá eventualmente solicitar a ativação do serviço de Cloud Connect. Uma vez feita a solicitação para ativação, o prazo para concluí-la é de 45 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a ativação seja concluída, não haverá nenhum tipo de cobrança referente ao Cloud Connect. Após ativação, será iniciada a cobrança pelo serviço prestado e de acordo com a velocidade contratada.

3.2.7.3.4 O CLIENTE poderá solicitar a desativação do serviço de Cloud Connect a qualquer momento. Uma vez feita a solicitação para desativação, o prazo para concluí-la é de 8 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a desativação seja concluída, o serviço continuará sendo prestado e cobrado de acordo com as regras estabelecidas nesse instrumento.

3.2.7.4 Entregas:

3.2.7.4.1 Análise técnica por parte das equipes do SERPRO, previamente à contratação deste serviço, a fim de mapear as necessidades do CLIENTE e verificar a viabilidade de se implantar a conexão desejada.

3.2.7.4.2 A estimativa de prazo para realização dessa análise é de 5 dias úteis.

3.2.7.5 Conexão implantada

3.2.7.5.1.1 De acordo com a velocidade definida pelo cliente e viabilidade pela análise técnica realizada pela equipe do SERPRO.

4 DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:

4.1 O SERPRO somente realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, não se responsabilizando pela definição, cópia, transferência, modificação de dados ou implementação de políticas de avaliação de impacto das operações de tratamento e proteção de dados pessoais tampouco pela da aplicação hospedada em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.

4.2 A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO, solicitando demanda de serviços opcionais, mediante acionamento na Central de Serviços do SERPRO o, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas de dados pessoais coletados, armazenados, tratados, usados e eliminados.

4.3 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Brokerage

4.3.1 SERPRO:

4.3.1.1 Disponibilizar um corretor com visão sistêmica em TI;

4.3.1.2 Fornecer material de capacitação na ferramenta;

4.3.1.3 Emitir relatório de prestação de contas do serviço contratado;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.3.1.4 Fornecer acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros;

4.3.1.5 Orientar sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem;

4.3.1.6 Ajudar o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem;

4.3.1.7 Facilitar o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço entre os provedores parceiros e as organizações públicas;

4.3.1.8 Gerenciar o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

4.3.2 CLIENTE:

4.3.2.1 Realizar a gestão técnica e financeira de todos os ambientes nos múltiplos provedores de nuvem;

4.3.2.2 Realizar o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação.

4.4 Obrigações específicas para o serviço Cloud Architecture Design

4.4.1 SERPRO:

4.4.1.1 Definir a arquitetura da solução através de escolhas de acordo com as necessidades de negócio identificadas;

4.4.1.2 Ajudar os clientes a identificar e usar o conjunto de componentes mais indicados;

4.4.1.3 Identificar as interações entre soluções distintas;

4.4.1.4 Disponibilizar um gerente de contas (pessoa ou equipe) responsável por gerenciar o valor máximo dos serviços em nuvem;

4.4.1.5 Aplicar questionário para levantamento de infraestrutura e volumetria;

4.4.1.6 Emitir relatório baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, entrega de IMR, custos, entre outros) para avaliação do cliente;

4.4.1.7 Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

4.4.1.8 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do cliente;

4.4.1.9 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

4.4.1.10 Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

4.4.1.11 Mensurar os custos da arquitetura proposta;

4.4.1.12 Apontar e justificar alternativas aos componentes nativos dos parceiros, quando estes tiverem limitações;

4.4.1.13 Garantir continuidade de negócio com redução de risco (diminuição da incerteza).

4.4.2 CLIENTE:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.4.2.1 Definir (tomada de decisão) a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas;

4.4.2.2 Analisar relatório emitido pelo SERPRO com critérios técnicos;

4.4.2.3 Contratar o Cloud Service Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.5 Obrigações específicas para o serviço Cloud Migration Management

4.5.1 SERPRO:

4.5.1.1 Realizar a gerência de eventos críticos (estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão do evento);

4.5.1.2 Analisar a documentação de arquitetura;

4.5.1.3 Identificar riscos, impactos e os devidos tratamentos junto aos times técnicos;

4.5.1.4 Identificar qual melhor estratégia de migração;

4.5.1.5 Acompanhar execução e tratar desvios.

4.5.2 CLIENTE:

4.5.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.5.2.2 Enviar ao SERPRO a estratégia de migração para a cloud e a respectiva arquitetura de solução.

4.6 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Management

4.6.1 SERPRO:

4.6.1.1 Suportar a infraestrutura dos projetos de nuvem requisitados conforme plano de serviço demandado.

4.6.2 CLIENTE:

4.6.2.1 Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.7 Obrigações específicas para o serviço Cloud Engineering and Automation

4.7.1 SERPRO:

4.7.1.1 Disponibilizar time multidisciplinar DevSecOps para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem.

4.7.2 CLIENTE:

4.7.2.1 Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.8 Obrigações específicas para o serviço Cloud Generic Professional Services

4.8.1 SERPRO:

4.8.1.1 Disponibilizar consultoria realizada por profissionais especializados em tecnologias de nuvem;

4.8.1.2 Analisar a necessidade do cliente;

4.8.1.3 Estimar o esforço para execução do serviço;

4.8.1.4 Estabelecer o plano de trabalho;

4.8.1.5 Executar o plano de trabalho;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.8.1.6 Tratar riscos/desvios;

4.8.1.7 Propor solução.

4.8.2 CLIENTE:

4.8.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.8.2.2 Realizar validação do plano de trabalho.

5 ADEQUAÇÃO AO NORMATIVO DE SEGURANÇA EM NUVEM

5.1 Em prol do atendimento às disposições da Instrução Normativa GSI/PR 5/2021, o SERPRO declara:

5.1.1 Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, manter confidencialidade que impeça o provedor de serviço de nuvem de usar, transferir e liberar dados, sistemas, processos e informações do órgão ou da entidade para empresas nacionais, transnacionais, estrangeiras, países e governos estrangeiros.

5.1.2 Em linha com as cláusulas DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES e DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL, garantir a exclusividade de direitos, por parte do órgão ou da entidade, sobre todas as informações tratadas durante o período contratado, incluídas eventuais cópias disponíveis, tais como backups de segurança.

5.1.3 Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, não fazer uso de informações do órgão ou da entidade pelo provedor de serviço de nuvem para propaganda, otimização de mecanismos de inteligência artificial ou qualquer uso secundário não-autorizado.

5.1.4 Buscar conformidade da política de segurança da informação do provedor de serviço de nuvem com a legislação brasileira.

5.1.5 Disponibilizar, limitado ao prazo definido pelo provedor elegível, a devolução integral dos dados, informações e sistemas sob custódia do provedor de serviço de nuvem aos órgãos ou às entidades contratantes ao término do contrato.

5.1.6 Eliminar, por meio do provedor de serviço de nuvem, ao término do contrato, qualquer dado, informação ou sistema do órgão ou entidade sob sua custódia, observada a legislação que trata da obrigatoriedade de retenção de dados.

5.1.7 Em linha com a cláusula DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709 de 2018, não acarretar óbice à eliminação dos dados pessoais, conforme art. 16 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – LGPD.

5.1.8 Que os provedores expressamente indicados pelo SERPRO como elegíveis, armazenam pelo período de um ano, todos os registros dos acessos, incidentes e eventos cibernéticos, incluídas informações sobre sessões e transações.

5.1.9 Que na condição de Cloud Broker, é responsável por garantir que os provedores que representa (aqueles expressamente indicados como elegíveis) cumpram todos os requisitos previstos na Instrução Normativa GSI/PR 5/2021 e na legislação brasileira e operem de acordo com as melhores práticas de segurança, estando sujeito a possível responsabilização civil e administrativa por

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

desconformidades destes provedores, desde que respeitados o contraditório e a ampla defesa.

6 CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

6.1 São premissas exigidas (requisitos prévios) para prestação dos serviços previstos neste contrato:

6.1.1 O contrato do SERPRO Multicloud engloba todos os serviços profissionais relacionados, não sendo possível modificação, ficando a cargo do gestor público a previsão ou não de estimativa de volume por item, formalizadas no ato de abertura de Ordem de Serviço (OS) e conforme disponibilidade orçamentária;

6.1.2 O CLIENTE deve ter uma equipe operacional de TI própria apta a assumir as responsabilidades, de acordo com os serviços desejados;

6.1.3 A área de TI do CLIENTE é a responsável pela gestão do projeto na nuvem e deve demandar formalmente ao SERPRO, via acionamento na Central de Serviços do SERPRO, os serviços que mais se adequem às suas necessidades e capacidades técnicas;

6.1.4 O projeto deve estar adequado para uso em ambiente de nuvem, respeitando eventuais limitações técnicas, inclusive aquelas que forem específicas dos provedores selecionados;

6.1.5 As decisões técnicas e tecnológicas referentes ao ambiente de nuvem do CLIENTE, para um ou mais projetos, são competência do CLIENTE;

6.1.6 Para o uso dos serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation, Cloud Service Management, Cloud Support Services e Cloud Generic Professional Services é obrigatória a estimativa de uso e contratação do Cloud Services Brokerage;

6.1.7 Após a contratação, o ponto de contato do CLIENTE é sempre o SERPRO, não devendo o CLIENTE solicitar suporte, atendimento ou serviços diretamente ao provedor;

6.1.8 O SERPRO não se responsabiliza pelo conhecimento de regras de negócio ou atividade-fim do CLIENTE;

6.1.9 A disponibilidade ofertada pelo SERPRO é limitada aos recursos do ambiente do serviço de nuvem contratada. O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados, nem pela disponibilidade de aplicações hospedadas em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.

6.1.10 O SERPRO será responsável por dar ciência formal sobre as atribuições e responsabilidades das partes, conforme serviços contratados.

6.1.11 Cabe ao CLIENTE manter os cadastros atualizados de suas credenciais de acesso às ferramentas disponibilizadas pela contratada.

6.1.12 Cabe ao CLIENTE observar a configuração de uso de seus serviços de nuvem, visando adequada contabilização destes serviços para fins de faturamento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.1.13 O CLIENTE é responsável por (a) qualquer notificação, autorização e/ou consentimento necessários com relação ao provisionamento e processamento do Seu Conteúdo (incluindo qualquer Dado Pessoal), (b) qualquer vulnerabilidade de segurança e respectivas consequências, decorrentes do Seu Conteúdo, incluindo qualquer vírus, cavalo de Troia, worm ou outras rotinas de programação prejudiciais contidas em Seu Conteúdo e (c) qualquer uso que ela faça dos Serviços de uma maneira que seja incompatível com os termos deste Contrato. À medida que o CLIENTE divulgue ou transfira Seu Conteúdo a um terceiro, o SERPRO não será responsável pela segurança, integridade ou confidencialidade de tal conteúdo fora do seu controle.

6.1.14 O SERPRO pode limitar temporariamente (total ou parcialmente) o direito do CLIENTE de acessar ou usar o catálogo de serviços, se for identificado que seu o uso representa um risco, falha de segurança ou uma ameaça à função das Ofertas de Serviços dos provedores parceiros. Essa limitação somente poderá ser aplicada após uma notificação ao CLIENTE.

6.1.14.1 O SERPRO restaurará o acesso imediatamente após o CLIENTE ter resolvido o problema que deu origem à limitação.

6.1.14.2 O CLIENTE manter-se-á responsável pelo pagamento integral do uso dos serviços durante o período de limitação.

6.1.15 O CLIENTE será o responsável por manter a confidencialidade de sua conta e a segurança de quaisquer senhas, chaves de autenticação ou credenciais de segurança usadas para permitir seu acesso aos serviços, assim como todas as atividades que ocorram na sua conta.

6.1.15.1 É de responsabilidade do CLIENTE notificar o SERPRO sobre qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta ou qualquer incidente de segurança relacionado aos serviços.

6.1.15.2 O CLIENTE reconhece e concorda que o SERPRO não se responsabilizará por qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta.

7 CONTROLE DE ACESSO E VALIDAÇÃO

7.1 A habilitação de credenciais será disponibilizada por níveis de acesso, ficando a critério do CLIENTE definir os usuários que receberão contas de acesso e seus perfis de privilégios.

8 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

8.1 A propriedade intelectual da tecnologia e modelos desenvolvidos direta ou indiretamente para a prestação dos serviços definidos neste contrato é exclusiva do SERPRO.

9 LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1 Os serviços que compõem o objeto deste contrato poderão ser prestados, a critério do SERPRO, em quaisquer dos estabelecimentos listados abaixo:

Endereço: Regional SERPRO Brasília, CNPJ 33.683.111/0002-80

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 - Módulo G – Brasília-DF

CEP 70830-900

Endereço: Regional SERPRO São Paulo – Socorro, CNPJ: 33.683.111/0009-56

Rua Olívia Guedes Penteado, 941, Capela do Socorro, São Paulo/SP

CEP: 04766-900

10 NÍVEIS DE SERVIÇO

10.1 Ficam acordados os níveis de serviço abaixo descritos:

INDICADOR	SERVIÇO	NÍVEL DE SERVIÇO
Tempo de Atendimento as solicitações de cadastro de usuario	Cloud Services Brokerage	Tempo de Conclusao do Atendimento do ticket <= 72 horas
Eficiência no cumprimento de prazo	Cloud Architecture Design Cloud Migration Management Cloud Engineering and Automation Cloud Generic Professional Services	Prazo estabelecido por demanda
Tempo de Reação	Cloud Services Management	Tempo estabelecido por tipo de suporte, de acordo com os planos de Cloud Services Management contratado:Básico: 30min - quando sistema de produção fora do ar 2 horas - quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível Intermediário: 20min - quando sistema de produção fora do ar 2 horas - quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível 48 horas - quando solicitação de serviço Avançado: 10min - sistema de produção fora do ar 1 hora - sistema de produção comprometido, mas não indisponível (desempenho) 24 horas - solicitações de serviço

10.2 Para o Cloud Connect, os níveis de serviço acordados e os descontos em favor do CLIENTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 01	Disponibilidade da conexão	D = ((Tm - Ti) / Tm), onde: D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada cada ponto de acesso, durante o período de prestação do serviço, exceto o tempo necessário às manutenções preventivas programadas e agendadas com o CLIENTE. Tm = Somatório de minutos no período previsto para a prestação de serviço.	>= 99,6%	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 02	Ativação da conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 03	Desativação da Conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	7 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 04	Upgrade da conexão (aumento da velocidade de conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 05	Downgrade da conexão (diminuição da velocidade de conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	20 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 06	Tempo de recuperacão em caso de queda de conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	90 minutos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
(1) Para cálculo do indicador atingido, usar a seguinte fórmula: D = ((Tm - Ti) / Tm) * 100, onde: D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada conexão, durante o período de faturamento. Tm = Total de minutos/mês, considerando o horário de funcionamento (24x7)					

10.3 Os níveis de serviço serão aferidos conforme grupo de serviço e de acordo com o período de faturamento.

10.3.1 TEMPO DE ATENDIMENTO (TCA) - Tempo contabilizado para atendimento às solicitações de cadastro dos usuários na console do provedor.

10.4 Eficiência no cumprimento de prazo tem como finalidade garantir a entrega da demanda no prazo estabelecido em cada uma delas.

10.5 Tempo de Reação é o intervalo decorrido entre o instante em que o ticket foi aberto e o momento em que ele foi colocado em atendimento contínuo e atuante.

10.6 Situações excepcionais que impeçam a recuperação dos níveis de serviço referenciados serão reportadas aos prepostos indicados pelo CLIENTE para a negociação de prazo, segundo as características de cada situação.

10.7 Os métodos de aferição dos níveis de serviços e dos descontos aplicados em ocorrências de descumprimento são dados a seguir:

10.7.1 O indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

TCA = [abertura do ticket] - [tempo em espera por validação pelo cliente] - [conclusão do atendimento]

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PCM = (QDM/QTT) * 100

10.7.1.1 onde:

TCA = Tempo de conclusão do atendimento do ticket

[Abertura do ticket] = campo data/hora da abertura do chamado, registrado no Ticket, no formato data/hora, dentro do horário de atendimento estabelecido (ver campo OBSERVAÇÕES abaixo).

[Tempo em espera por validação pelo cliente] = tempo em que o ticket fica aguardando validação e/ou informações complementares pelo cliente.

[conclusão em] = campo concluído em, registrado no Ticket, no formato data/hora

PCM = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

10.7.2 O indicador de Eficiência no cumprimento de prazo, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

ECP = (1 - (D/T)) x 100%

10.7.2.1 onde:

10.7.2.1.1 D = Dias de Atraso, ou seja, Total de dias decorridos entre a data prevista para entrega da demanda e a data de entrega da demanda;

10.7.2.1.2 T = Total de Dias do Cronograma da Demanda;

10.7.2.1.3 ECP = Eficiência no Cumprimento do Prazo, em percentual.

10.7.2.2 Observação 1: Se a data de entrega for anterior à data prevista, considerar D = 0 (zero).

10.7.3 O indicador de Tempo de Reação, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

TR = [início de atendimento] - [reportado em]

PTR = (QDM/QTT) * 100

ONDE:

[início de atendimento] = campo data/hora de início do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora

[reportado em] = campo reportado em, registrado no Ticket, no formato Data/hora

PTR = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

10.8 Desconto por Descumprimento de Nível de Serviço

10.8.1 O desconto por descumprimento dos níveis de serviços pactuados será calculado por intermédio das regras definidas a seguir.

10.8.1.1 Indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário

DESC = [1 - (Ia / Ic)] * Vs

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

onde:

Desc= Valor do desconto

Ia = Indicador atingido

Ic = Indicador contratado

Vt = Valor do serviço no mês

10.8.1.2 Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 5% do valor da demanda.

10.8.1.3 Indicador de Eficiência no cumprimento de prazo

Desc = (1 - (ECP/100)) x 0,25 x 100%.

10.8.1.3.1 Aplica-se sobre o valor da demanda se houver descumprimento injustificado do prazo.

10.8.1.3.2 Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 5% do valor da demanda.

10.8.1.4 O indicador Tempo de Reação

Desc = [1 - (Ia / Ic)] * Vs

10.8.1.4.1 onde:

10.8.1.4.1.1 Desc = Valor do desconto;

10.8.1.4.1.2 Ia = Indicador atingido;

10.8.1.4.1.3 Ic = Indicador contratado;

10.8.1.4.1.4 VS = Valor do serviço no mês.

10.8.1.4.2 Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 5% do valor da demanda.

11 PRAZOS E PROCEDIMENTOS

11.1 Ativação (entrega após a contratação)

11.1.1 Para o Cloud Services Brokerage: A disponibilização de credenciais de acesso se dará em até 5 dias úteis a partir da publicação do contrato na imprensa oficial.

11.1.2 Para os demais serviços: Serão estabelecidos negocialmente entre as PARTES após a contratação antes da formalização dos acionamentos (demanda ou ordem de serviço).

11.2 Desativação (encerramento da prestação, incluindo descarte de dados)

11.2.1 Não há tolerância para manutenção da operação e dos dados do CLIENTE após a vigência contratual ser encerrada.

11.2.2 Caberá ao CLIENTE proceder com o planejamento de eventual saída do serviço com cronograma restrito à vigência do contrato.

11.2.3 Os ambientes em nuvem do CLIENTE serão desativados no dia posterior ao término da vigência do contrato.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

11.2.4 A manutenção dos dados em ambientes desativados seguirá as políticas vigentes de retenção dos provedores parceiros publicadas em seus portais/sites.

11.3 Recuperação de dados e de ambientes

11.3.1 O SERPRO não garante recuperação de dados ou de ambientes. A gestão destes deverá ser integralmente feita pelo CLIENTE.

12 ATENDIMENTO TÉCNICO

12.1 O atendimento técnico padrão não inclui suporte ou gestão sobre workloads (ativos de nuvem).

12.2 Para gestão sobre as workloads é necessária a contratação do Cloud Service Management.

12.3 Não serão atendidas questões relativas aos ativos de nuvem caso não exista contratação do Cloud Service Management para o respectivo projeto.

12.4 A solicitação de atendimento técnico, pelo CLIENTE para o serviço desejado, poderá ser realizada durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado no contrato.

12.5 Será aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada.

12.6 Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do CLIENTE e para acompanhamento do tempo de atendimento.

12.7 Caso haja algum desvio, o CLIENTE deverá entrar em contato com o SERPRO informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.

12.8 Ao final do atendimento o CLIENTE receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.

12.9 Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto à prioridade de atendimento:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Alta	Acionamentos associados a eventos que não façam parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham a causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, etc.). O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços do SERPRO classificará este acionamento em Registro de Incidente.	Remoto
Média	Acionamentos associados a problemas que criem restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Baixa	Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetem a operação do sistema (habilitação de usuários, etc). O tratamento de acionamento de severidade baixa será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

13 CANAIS DE ATENDIMENTO

13.1 O SERPRO disponibiliza diversos canais de atendimento ao CLIENTE, descritos na Central de Ajuda, acessível pelo endereço eletrônico: https://centraldeajuda.serpro.gov.br/duvidas/pt/atendimento/atendimento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

ANEXO – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Parecer Jurídico SERPRO 0758/2024

1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DESTE ANEXO

1.1 O presente Anexo tem como finalidade firmar as condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

2 DEFINIÇÕES

2.1 Para efeitos deste termo, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados – Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo–se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicável ao Tratamento de Dados Pessoais no território nacional.

2.1.2 LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3 Dados Pessoais – significam qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, nos termos de ou em relação ao Contrato.

2.1.4 Serviço – refere–se à contraprestação, nos termos do Contrato.

2.1.5 Colaborador(es) – qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6 Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras – significa qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

2.2 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular” e “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, terão, para os efeitos deste Anexo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.2.1 Para os efeitos deste Anexo, o SERPRO é o Operador, nos termos do que dispõe a LGPD;

2.2.2 Para os efeitos deste Anexo, o CLIENTE será:

2.2.2.1 Controlador Singular, quando realizar o tratamento de dados pessoais para seus próprios propósitos e para atingir suas finalidades;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.2.2.2 Operador, quando realizar o tratamento de dados pessoais em nome de um Terceiro.

2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados ou "LGPD") e se obrigam a observar o dever de proteção de dados pessoais, os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis, inclusive nos meios digitais, comprometendo–se a cumprir todas as condições e obrigações dispostas na LGPD e nas demais leis aplicáveis.

3 DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

3.1 São deveres das PARTES:

3.1.1 Realizar o tratamento de dados pessoais com base nas hipóteses dos arts. 7º e/ou 11 e/ou Capítulo IV da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços;

3.1.2 Informar imediatamente à outra Parte, sempre que envolver a Solução tecnológica objeto do presente Contrato, assim que tomar conhecimento de:

3.1.2.1 qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

3.1.2.2 quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

3.1.2.3 qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra parte.

3.1.3 O subitem anterior interpreta–se em consonância com o detalhamento do serviço e as responsabilidades das PARTES previstas neste Contrato e seus demais anexos.

3.2 São deveres do CLIENTE:

3.2.1 Responsabilizar–se:

3.2.1.1 pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

3.2.1.2 por descrever corretamente, em local indicado pelo SERPRO, as finalidades e as hipóteses legais para as quais utilizará os dados pessoais da solução, bem como, o evento de contato com o Titular, além de outras informações porventura solicitadas pelo SERPRO;

3.2.1.3 pela compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas;

3.2.1.4 pela definição da forma de tratamento dos dados pessoais, cabendo ao CLIENTE informar ao Titular que seus dados pessoais serão compartilhados com o Operador;

3.2.1.5 por informar ao Titular dos dados pessoais que o Operador do tratamento é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela União;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.1.6 pela veracidade das informações prestadas quando do preenchimento do questionário da Diligência Prévia de Integridade (Due Diligence de Integridade – DDI), bem como, por responder a novos questionamentos eventualmente definidos pelo SERPRO;

3.2.1.7 por informar ao SERPRO a quantidade de consultas, validações ou conferências que espera consumir.

3.2.2 Caso realize tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar–se–á pela gestão adequada do consentimento fornecido pelo Titular.

3.3 São deveres do SERPRO:

3.3.1 Garantir que o tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do Contrato e do serviço contratado e utilizá–lo, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD;

3.3.2 Não transferir, nem de outra forma divulgar dados da outra Parte, exceto se houver necessidade para fins de fornecimento do serviço:

3.3.2.1 Até o limite necessário para a prestação do serviço;

3.3.2.2 Conforme permitido segundo o Contrato celebrado entre as PARTES;

3.3.2.3 Em razão de determinação legal.

3.3.3 Cooperar com o CLIENTE no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo;

3.3.4 Comunicar, em até dez dias, ao CLIENTE, o resultado de auditoria realizada pela ANPD, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo em um prazo razoável eventuais desconformidades detectadas;

3.3.5 Informar imediatamente ao CLIENTE, quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, sempre que envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato;

3.3.6 Abster–se de responder a qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante, exceto nas instruções documentadas ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.

3.3.7 Realizar o monitoramento técnico do consumo, considerando tanto o consumo fora dos padrões declarados pelo CLIENTE ou estabelecidos pelo SERPRO no Contrato principal, quanto possíveis incidentes de segurança que venham a ser detectados durante o consumo do serviço, podendo o SERPRO suspender ou interromper o serviço para fins de prevenção, buscando evitar qualquer prática de ilícito ou o uso irregular do serviço, ocasião em que deverá notificar o CLIENTE.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4 DOS COLABORADORES DO SERPRO

4.1 O SERPRO assegurará que o Tratamento dos Dados Pessoais enviados pela CLIENTE fique restrito aos Colaboradores que precisam efetivamente tratá–los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais Colaboradores:

4.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento; e

4.1.2 Tenham conhecimento das obrigações do SERPRO, incluindo as obrigações do presente Termo.

4.2 Todos os Colaboradores do SERPRO, bem como os em exercício na Empresa, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais, nos termos já definidos pelo artigo 8º, da Lei 5.615/70.

4.3 O SERPRO não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente o CLIENTE acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que o CLIENTE possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente, sendo certo que o SERPRO se compromete a cumprir a ordem legal estritamente nos limites do que lhe for requisitado.

5 DOS COOPERADORES

5.1 O CLIENTE concorda que o SERPRO, nos termos da Lei, e para atender a finalidade contratual, firme parcerias com outros provedores. Ainda assim, o SERPRO tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD e adotar medidas de controle para garantir a proteção dos dados do CLIENTE e dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e de segurança aplicados pelo SERPRO.

6 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

6.1 O SERPRO adotará medidas de segurança técnicas e administrativas adequadas a assegurar a proteção de dados (nos termos do artigo 46 da LGPD), de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, deverá levar em conta os riscos que são apresentados pelo tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

6.2 O SERPRO manterá os Dados Pessoais de clientes do CLIENTE e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. O SERPRO designará um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

6.3 Em caso de incidente de segurança, inclusive de acesso indevido, não autorizado e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos pelo CLIENTE, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, o SERPRO comunicará ao CLIENTE imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência pelo SERPRO; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de Titulares afetados; (v) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (vi) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso o SERPRO não disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá–las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

6.4 Fica estabelecido que o SERPRO não informará a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que notificará o CLIENTE e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

7 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

7.1 As transferências de Dados Pessoais para um terceiro país, ou seja, um país diferente daquele em que os Dados Pessoais são disponibilizados, serão permitidas somente quando tais transferências forem estritamente necessárias para a execução do Contrato e de acordo com as condições e os limites estabelecidos no “Apêndice – Transferência Internacional de Dados Pessoais” deste Anexo.

8 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

8.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do contrato envolvendo o Tratamento de Dados Pessoais, prontamente darão por encerrado o tratamento e, em no máximo 30 dias, serão eliminados completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando necessária a manutenção dos dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese autorizativa da LGPD.

9 DAS RESPONSABILIDADES

9.1 Eventuais responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Anexo, no contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

10 DOS DIREITOS DOS TITULARES

10.1 Os direitos dos titulares dos Dados Pessoais previstos nas legislações que versem sobre dados pessoais serão atendidos pelo CLIENTE, pois a referida Parte, na qualidade de Controlador dos Dados Pessoais, será exclusivamente responsável por decidir se e como eventuais requisições dos Titulares deverão ser atendidas.

10.1.1 Caso algum titular dos dados pessoais tratados no âmbito deste contrato faça alguma requisição diretamente ao SERPRO, como por exemplo, solicite a retificação, a atualização, a correção ou o acesso aos seus dados pessoais, o SERPRO orientará o titular para que busque o Controlador.

10.2 No caso de uma requisição de exclusão dos Dados Pessoais pelos Titulares, o SERPRO poderá mantê–los em seus sistemas, caso haja qualquer base legal ou contratual para a sua manutenção, como por exemplo, para resguardo de direitos e interesses legítimos do próprio SERPRO.

10.3 Para prestar os serviços descritos neste contrato, as PARTES deverão adotar as salvaguardas de segurança descritas no item 5 e as medidas de transparência previstas na LGPD, em especial nos artigos 9º; 23, I e parágrafo 3º e capítulo III e no capítulo II da LAI.

11 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1 Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição:

11.2 Em caso de eventual conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do contrato principal, prevalecem as aqui descritas.

11.3 As PARTES ajustarão variações a este Anexo que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas leis e regulamentos de proteção de dados.

11.4 É expressamente proibida a utilização da solução contratada para a qualificação indireta de bases de dados pessoais.

11.5 Caso qualquer disposição deste Anexo for considerada como inválida ou inexequível, o restante deste instrumento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deverá, então, ser: (i) alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível, (ii) interpretada de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

APÊNDICE – TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

As PARTES estabelecem as presentes regras de adequação à transferência internacional de dados, nos termos seguintes:

SERPRO	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

CLIENTE	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS

1.1 O presente tem por objeto a definição das condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, em especial no tocante à transferência internacional de dados ajustada no Contrato indicado.

2 DEFINIÇÕES

2.1 Para efeitos deste documento, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados - Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo-se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicáveis ao Tratamento de Dados Pessoais às quais o Exportador de Dados ou o Importador de Dados (ou ambos) estejam sujeitos.

2.1.2 LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3 Dados Pessoais - Qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, transferidos ao abrigo deste Contrato.

2.1.4 Serviço - Contraprestação do SERPRO ao CLIENTE, nos termos do Contrato.

2.1.5 Colaborador(es) - Qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6 Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras - Qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.1.8 Exportador de dados - Responsável pelo tratamento que transfere os dados pessoais.

2.1.9 Importador de dados - Responsável pelo tratamento que recebe dados pessoais para posterior tratamento nos termos das presentes cláusulas.

2.1.10 Subcontratação - Qualquer contratação feita pelas PARTES importadora ou exportadora de prestadores de serviço de tratamento de dados, na qualidade de "operadores" antes ou depois da transferência, mediante instruções formais e sempre de acordo com as cláusulas contratuais padrão aqui estabelecidas e os termos do Contrato escrito para subprocessamento.

2.1.11 Medidas de segurança técnica e organizacional - São as medidas destinadas a proteger os dados pessoais contra a destruição acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, nomeadamente quando o tratamento implicar a sua transmissão por rede, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.

2.2 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular”, “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, ”Controlador”, “Operador” e “Transferência Internacional de Dados” terão, para os efeitos deste Termo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados” ou “LGPD”) e se obrigam a observar o dever de proteção de Dados Pessoais, proteger os direitos fundamentais da liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, e se comprometem a cumprir todas as condições e obrigações dispostas nas leis aplicáveis, em especial, nas Leis 13.709/2018, 12.527/2011 e 12.965/2014.

2.4 Como regra geral, prevalecerão, dentre os países do "Exportador de Dados Pessoais" e do "importador de dados pessoais", a legislação do Primeiro, salvo quando a legislação do Segundo ofereça regra mais protetiva aos direitos do Titular.

3 DOS COLABORADORES DAS PARTES

3.1 As PARTES assegurarão que o tratamento dos dados pessoais enviados, fique restritos aos colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais colaboradores:

3.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento;

3.1.2 Tenham conhecimento de suas obrigações.

3.2 Todos os colaboradores das PARTES, bem como os colaboradores em exercício na Organização, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais.

3.3 As PARTES assegurarão a adoção dos procedimentos necessários para que os terceiros autorizados a acessar aos dados pessoais, incluindo os subcontratados,

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

respeitem e mantenham a confidencialidade e a segurança dos dados pessoais. Todas as pessoas sob a autoridade do Importador de Dados, incluindo os subcontratados, devem ser obrigadas a tratar os dados pessoais apenas sob a orientação do Importador de Dados. Esta regra não se aplica às pessoas autorizadas a acessar os dados pessoais ou cujo acesso seja determinado por disposições legais.

3.4 O Importador de Dados não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente a outra Parte acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que este possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente.

4 DOS PARCEIROS E OPERADORES

4.1 As PARTES concordam que, nos termos da Lei, e caso seja necessário para atender a finalidade contratual, sejam firmadas parcerias com outros provedores. Ainda assim, a Parte que o fizer tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD, adotando medidas de controle para garantir a proteção dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e segurança aplicáveis.

4.2 Uma Parte notificará a Outra, caso deseje adicionar provedores parceiros e prestará todas as informações que sejam necessárias.

5 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

5.1 As PARTES adotarão medidas de segurança técnicas e organizacionais adequadas a assegurar a proteção de dados, nos termos do artigo 46 da LGPD (que podem incluir, em relação a pessoal, instalações, hardware e software, armazenamento e redes, controles de acesso, monitoramento e registro, detecção de vulnerabilidades e violações, resposta a incidentes, criptografia de Dados Pessoais do Cliente em trânsito e em local fixo), garantindo as regras de Confidencialidade, Privacidade e Proteção de Dados, incluindo questões relativas ao armazenamento e aos controles de acesso, de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, as PARTES deverão levar em conta os riscos que são apresentados pelo Tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de Segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

5.2 As PARTES manterão os dados pessoais necessários para a execução dos serviços contratados e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. Será designado um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo programa de segurança da

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

5.3 Em caso de incidente de acesso indevido (não autorizado) e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, uma Parte comunicará à Outra imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (a) data e hora do incidente; (b) data e hora da ciência; (c) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (d) número de Titulares afetados; (e) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (f) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso não se disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

5.4 Fica estabelecido que as PARTES não informarão a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que uma Parte notificará à Outra e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

6 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

6.1 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Exportador de Dados Pessoais", garantir que:

6.1.1 Os dados pessoais serão coletados, tratados e transferidos nos termos da legislação aplicável ao Exportador de Dados Pessoais, assegurando, desde já, o pleno conhecimento da legislação aplicável à outra Parte.

6.1.2 Quaisquer Dados Pessoais que forem transferidos sob este Contrato, são precisos e serão utilizados apenas para os fins identificados pelo Exportador de Dados, a fim de cumprir a cláusula acima.

6.1.3 Serão envidados esforços razoáveis no intuito de assegurar que o Importador de Dados possa cumprir as obrigações legais decorrentes das presentes cláusulas, inclusive com a adoção de medidas informativas adequadas, considerando as diferenças entre os respectivos ordenamentos jurídicos.

6.1.4 Sejam respondidas em prazo razoável ou no que estiver fixado na Lei de seu país às consultas dos Titulares de dados ou da Autoridade Supervisora relativas ao tratamento dos dados por parte do Importador de Dados, a menos que as PARTES tenham ajustado expressamente no Contrato que será o Importador de Dados a dar tais respostas; se o Importador de Dados não quiser ou não puder responder, o Exportador de Dados deve responder, dentro do possível e com a informação de que razoavelmente disponha.

6.1.5 Sejam fornecidas, quando solicitadas, cópias das presentes cláusulas e das cláusulas contratuais aos Titulares de dados pessoais objeto da transferência internacional, a menos que as cláusulas contenham informação confidencial, hipótese em que a disposição será tarjada e o Exportador dará conhecimento da

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

supressão à Autoridade Supervisora. Acatará, no entanto, as decisões da autoridade relativas ao acesso dos Titulares ao texto integral das cláusulas, desde que os Titulares aceitem respeitar a confidencialidade da informação suprimida. O Exportador de Dados Pessoais deve também fornecer uma cópia das cláusulas à Autoridade, sempre que lhe seja exigido.

6.1.6 Estejam implementadas ou em fase final de implementação, as medidas técnicas e operacionais adequadas para garantir a segurança dos Dados Pessoais durante a transmissão ao Importador de Dados.

6.2 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Importador de Dados Pessoais", garantir que:

6.2.1 Não existem razões, na presente data, para crer que exista legislação local com efeito negativo substancial sobre as garantias previstas nestas cláusulas, sendo sua obrigação informar o Exportador de Dados Pessoais acerca do eventual surgimento de motivo superveniente negativo. O Exportador, por sua vez, sempre que lhe seja exigido, notificará a Autoridade Supervisora local assim que tiver conhecimento de legislação deste teor.

6.2.2 Os dados pessoais serão tratados para as finalidades acordadas, tendo legitimidade para oferecer as garantias e cumprir as obrigações estabelecidas nas presentes cláusulas.

6.2.3 Quanto aos dados pessoais recebidos, a manutenção da exatidão dos mesmos.

6.2.4 Para todos os fins aqui dispostos, o ponto de contato do Importador de Dados será o Encarregado dos dados pessoais, cuja forma de contato será pelo e-mail informado ao final, que cooperará de boa-fé com o Exportador de Dados Pessoais, os Titulares e a Autoridade Supervisora local do Exportador, no tocante a todas as consultas, no prazo de até de 5 dias úteis. Em caso de dissolução legal do Exportador de Dados Pessoais, ou caso as PARTES tenham acordado neste sentido, o Importador de Dados Pessoais assumirá a responsabilidade pelo cumprimento das obrigações previstas nesta cláusula.

6.2.5 A pedido do Exportador de Dados Pessoais, fornecer-lhe-á provas que demonstrem que dispõe dos recursos financeiros necessários para cumprir as suas responsabilidades em relação aos Titulares.

6.2.6 Mediante pedido prévio de agendamento feito pelo Exportador de Dados Pessoais, poderá facultar o acesso às suas instalações de tratamento de dados, aos seus registros de dados e a toda a documentação necessária para o tratamento para fins de revisão, auditoria ou certificação, excetuados os segredos de negócio, a ser realizada pelo Exportador de Dados Pessoais (ou por qualquer inspetor ou auditor imparcial e independente escolhido pelo Exportador de Dados Pessoais e a que o Importador de Dados não se tenha oposto em termos razoáveis), para avaliar se estão sendo cumpridas as garantias e as obrigações aqui previstas, em horário comercial. Se assim for estabelecido em legislação local da jurisdição do Importador de Dados Pessoais, o pedido será sujeito à aprovação da Autoridade Supervisora do país do Importador de Dados Pessoais. Nesse caso, o Importador de Dados tratará de obter tempestivamente essa aprovação.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.2.7 Os dados pessoais serão tratados, a seu critério, nos termos:

6.2.7.1 Da legislação de proteção de dados do país em que o Exportador de Dados se encontrar estabelecido.

6.2.7.2 Das disposições pertinentes de qualquer decisão da Autoridade Supervisora, das quais conste que o Importador de Dados cumpre o disposto na referida autorização ou decisão e se encontra estabelecido em um país em que estas são aplicáveis, mas não é abrangido pelas mesmas para efeitos da transferência ou das transferências de dados pessoais.

6.2.8 Não serão divulgados, nem transferidos dados pessoais a Terceiros responsáveis pelo tratamento de dados, a menos que notifique a transferência ao Exportador de Dados e:

6.2.8.1 Que o Terceiro responsável pelo tratamento o faça em conformidade com as decisões da Autoridade Supervisora da qual conste que um país terceiro oferece proteção adequada;

6.2.8.2 Que o Terceiro responsável pelo tratamento subscreva as presentes cláusulas ou outro acordo de transferência de dados pessoais nos mesmos termos deste;

6.2.8.3 Que tenha sido dada a oportunidade aos Titulares para se opor, depois de terem sido informados, quando solicitado, das finalidades da transferência, dos destinatários e do fato de os países para os quais se exportarão os dados poderem ter normas de proteção de dados diferentes.

6.3 São obrigações das PARTES, independentemente do enquadramento como Exportador ou Importador de Dados Pessoais garantir que:

6.3.1 O tratamento de dados pessoais realizar-se-á com base nas hipóteses legais do país do Exportador de Dados, a exemplo do disposto na legislação brasileira (Lei nº 13.709/2018), às quais se submeterão os serviços, responsabilizando-se:

6.3.1.1 Pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

6.3.1.2 Pela compatibilidade no tratamento com as finalidades informadas;

6.3.1.3 Pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, cabendo-lhe informar ao Titular que seus dados pessoais são compartilhados na forma prevista neste Contrato.

6.3.1.4 1 É dever da parte importadora ou exportadora informar ao Titular que o SERPRO é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela República Federativa do Brasil;

6.3.1.5 Pela observância dos princípios definidos no artigo 6º da LGPD.

6.3.2 Caso, a exclusivo critério de qualquer das PARTES, seja realizado tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (a exemplo do disposto nos Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela gestão adequada do instrumento de consentimento fornecido pelo Titular, e deverá informá-lo sobre o compartilhamento de seus dados, visando atender às finalidades para o respectivo tratamento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.3.2.1 Deve ainda compartilhar o instrumento de consentimento com a outra Parte, quando solicitado, para análise da conformidade e para outras estritamente necessárias à correta execução do Contrato, e também visando atender requisições e determinações das Autoridades Fiscalizadoras, Ministério Público, Poder Judiciário ou Órgãos de controle administrativo, desde que observadas as disposições legais correlatas.

6.3.3 O tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades declaradas e para a execução do Contrato e do serviço contratado, utilizando, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Supervisora competente.

6.3.4 Em até dez dias, a outra Parte será comunicada sobre o resultado de auditoria realizada pela Autoridade Supervisora competente, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo, caso seja responsável, em um prazo razoável, eventuais desconformidades detectadas.

6.3.5 A outra Parte será informada quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, desde que envolva a solução tecnológica objeto do Contrato original indicado no preâmbulo.

6.3.6 Imediatamente, a outra Parte será informada, sempre que qualquer intervenção de Terceiros envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato, tais como:

6.3.6.1 Qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais sob o controle da outra Parte por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

6.3.6.2 Quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

6.3.6.3 Qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra Parte.

7 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

7.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do Contrato, devolverão todos os dados pessoais transferidos e as suas cópias ou os destruirão, certificando que o fizeram, exceto se a legislação imposta impedir a devolução ou a destruição da totalidade ou de parte dos dados pessoais transferidos. Nesse caso, fica garantida a confidencialidade dos dados pessoais transferidos, que não voltarão a ser tratados.

7.2 Fica garantido que, a pedido de uma das PARTES e/ou da Autoridade Supervisora, a Outra submeterá os seus meios de tratamento de dados a uma auditoria das medidas referidas no item acima.

7.3 Se o Importador de Dados violar as respectivas obrigações decorrentes das presentes cláusulas, o Exportador de Dados pode suspender temporariamente a transferência de dados pessoais, até que cesse o descumprimento ou o Contrato chegue ao seu termo.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

7.4 O Exportador de Dados, sem prejuízo de quaisquer outros direitos que possa invocar contra o Importador de Dados, pode resolver as presentes cláusulas, devendo informar à Autoridade Supervisora a este respeito, sempre que tal for exigido, em caso de:

7.4.1 A transferência de dados pessoais para o Importador de Dados ter sido temporariamente suspensa pelo Exportador de Dados, nos termos da cláusula 7.3;

7.4.2 Ao respeitar as presentes cláusulas, o Importador de Dados viole as respectivas obrigações legais no país de importação;

7.4.3 O Importador de Dados violar de forma substancial ou persistente as garantias previstas ou os compromissos assumidos em virtude das presentes cláusulas;

7.4.4 Uma decisão definitiva que não admita recurso de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora considerar ter havido descumprimento das cláusulas por parte do Importador de Dados ou do Exportador de Dados;

7.4.5 Ter sido declarada a falência do Importador de Dados.

7.5 Nos casos previstos nas alíneas 7.4.1, 7.4.2 ou 7.4.4, o Importador de Dados pode igualmente resolver as presentes cláusulas.

7.6 As PARTES estipulam que a resolução das presentes cláusulas em qualquer momento, em quaisquer circunstâncias e independentemente dos motivos, não as dispensa do cumprimento das obrigações e/ou das condições previstas nas presentes cláusulas relativamente ao tratamento dos dados pessoais transferidos.

8 DAS RESPONSABILIDADES

8.1 Cada Parte é responsável perante a outra Parte pelos danos causados pela violação das presentes cláusulas. A responsabilidade limita-se aos danos efetivamente sofridos. Cada uma das PARTES é responsável perante os titulares em caso de violação de direitos, nos termos das presentes cláusulas.

8.2 As PARTES estipulam que os Titulares de dados devem ter o direito de invocar, na qualidade de terceiros beneficiários, as presentes cláusulas, em especial as alíneas 6.1.4, 6.1.5, 6.2.7.3, 6.3.1 e 6.3.2 da cláusula 6, contra o Importador de Dados ou o Exportador de Dados, no que se refere ao dados pessoais que lhe digam respeito, e aceitam a jurisdição do país de estabelecimento do Exportador de Dados para este efeito.

8.3 Nos casos de alegada infração por parte do Importador de Dados, o Titular deve, antes de tudo, solicitar ao Exportador de Dados que tome as medidas apropriadas para executar os respectivos direitos; caso o Exportador de Dados não o faça em um prazo razoável, o Titular pode então executar os seus direitos diretamente contra o Importador. Os Titulares de dados podem agir diretamente contra um Exportador de Dados que não tenha envidado esforços razoáveis para verificar a capacidade do Importador de Dados para cumprir as respectivas obrigações legais, nos termos das presentes cláusulas.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

8.4 Todas as responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Termo, no Contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

9 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1 As PARTES comprometem-se a participar em qualquer procedimento de mediação habitualmente disponível e não vinculativo iniciado por um Titular ou pela Autoridade Supervisora. Caso participem do procedimento, podem escolher fazê-lo à distância, quer por telefone, quer por outros meios eletrônicos. Comprometem-se igualmente a considerar a participação em outros procedimentos de arbitragem ou mediação, desenvolvidos para os litígios em matéria de proteção de dados.

9.2 Cada uma das PARTES deve acatar a decisão de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora do país de estabelecimento do Exportador de Dados Pessoais, quando definitiva.

9.3 Em caso de conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do Contrato, prevalecem as aqui descritas.

9.4 As PARTES ajustarão variações a este instrumento que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados.

9.5 Caso qualquer disposição deste instrumento seja inválida ou inexequível, o restante deste documento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deve ser:

9.5.1 Alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível;

9.5.2 Interpretadas de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ANEXO – RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

1 OS ITENS DE FATURAMENTO, SUAS RESPECTIVAS UNIDADES DE MEDIDA E SEUS PREÇOS UNITÁRIOS ESTÃO DEFINIDOS A SEGUIR:

1.1 Os valores abaixo listados têm sua representação em Real (BRL) garantida por no máximo um ano desde a assinatura deste contrato.

1.1.1 Respeitados os regulamentos tributários, eventuais descontos ou repasses relativos à imunidade tributária serão aplicados conforme definição corrente do SERPRO.

1.2 Os valores efetivamente faturados serão detalhados nos relatórios de prestação de contas, de acordo com o período mensal de faturamento, discriminando as variáveis definidas nas fórmulas de precificação conforme o serviço.

1.3 Itens Faturáveis por grupo de serviço:

1.3.1 Em comum (quando citado):

1.3.1.1 fator de Câmbio (fc): corresponde à importância numérica utilizada para equalização do volume de consumo, de acordo com a forma de apresentação na console, sendo:

- Catálogo de serviços apresentados em dólar:

O Fator de Câmbio equivale ao valor do dólar PTAX obtido na data de cotação do orçamento comercial;
Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em dólar na console, o Fator de Câmbio será igual a **R$ 5,4565.**

- Catálogo de serviços apresentados em reais:

Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em reais na console, o Fator de Câmbio será de 1,00.

1.3.2 Para os serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation e Cloud Generic Professional Services será utilizada a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado (R$) = hora x preço

1.3.2.1 Onde:

1.3.2.1.1 hora = quantidade de horas gastas para a realização do serviço

1.3.2.1.2 preço = quantia cobrada por unidade (1h) de serviço prestado

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.3 O Cloud Services Brokerage seguirá a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado por projeto (R$) = Volume de CSB x Preço.

1.3.3.1 Onde:

1.3.3.1.1 Volume de CSB = Volume de CSB = (vcc * fc * (1-fa)) + (vmp * fc * (1+fm))

1.3.3.1.2 vcc (Volume de Consumo na Console): É o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

1.3.3.1.3 fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

1.3.3.1.4 vmp (Volume de consumo no Marketplace): que corresponde ao volume de consumo de produtos de software no Marketplace do provedor. É dado em dólares se o volume do provedor for em dólares, e em reais se o volume do provedor for em reais. O Volume de Consumo no Marketplace se refere exclusivamente à conta de produtos de softwares obtidos pelo CLIENTE por meio do Marketplace dos provedores. O Consumo de Volume no Marketplace não se confunde com o consumo de recursos em nuvem que sejam necessários para execução dos produtos de software no ambiente em nuvem do cliente.

1.3.3.1.5 fm (Fator de Marketplace): trata-se de um percentual de 20% que corresponde ao montante adicional para realização de transação financeira pelo uso das lojas dos provedores (apuração de fatores de preço em relação aos serviços de nuvem. Serviço de natureza de importação, sem contrapartida prévia).

1.3.4 O volume de CSB é calculado com base na cotação PTAX do Dólar (USD), obtido na data de apresentação deste contrato.

1.3.5 O percentual do Fator de Ajuste DEVE SEGUIR A TABELA ABAIXO:

Provedor	Fator de Ajuste
AWS	20%
Azure	0%
Google	0%
Huawei	30%
IBM	25%
Oracle	0%
Nuvem de Governo	0%

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.6 O CLIENTE poderá alterar os projetos a qualquer tempo e a seu livre critério, sendo que o valor a ser pago será com base no consumo efetivamente apurado, respeitadas as condições estabelecidas neste anexo. Os projetos estarão discriminados no Relatório Mensal de Prestação de Contas.

1.3.6.1 O Volume de Consumo do Provedor será contabilizado a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro Multicloud - Cloud Services Brokerage	CSB	7.812.000,00	R$ 1,77	R$ 13.827.240,00
Serpro Multicloud - Cloud Architecture Design	Hora	0	R$ 1.297,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Migration Management	Hora	0	R$ 1.297,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Engineering and Automation	Hora	0	R$ 1.297,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services	Hora	2580	R$ 1.297,00	R$ 3.346.260,00

1.3.7 Cloud Services Management:

1.3.7.1 O modelo de comercialização é oferecido em forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado). A apuração do valor a ser faturado SERÁ FEITA DE ACORDO COM OS PLANOS OFERECIDOS.

1.3.7.2 A cobrança do serviço em cada plano será feita por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento. Nunca os dois itens são faturados ao mesmo tempo, ou seja, ou se cobra por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento, CONFORME DETALHADO NA TABELA ABAIXO.

1.3.7.3 Um projeto gerenciado corresponde à cada habilitação do serviço por provedor.

1.3.7.4 Caso o CSM seja superior às faixas que se encaixam no Projeto Gerenciado, será cobrado pelo item de Esforço de Gerenciamento, conforme a seguinte fórmula:

Volume de CSM = (vcc * fc * (1-fa)) * (1+ fr)

Valor a ser faturado (R$) = Volume de CSM * Valor do IFA de esforço de gerenciamento por faixa.

1.3.7.4.1 Onde:

1.3.7.4.1.1 vcc (Volume de Consumo na Console): é o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.7.4.1.2 fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

1.3.7.4.1.3 fr (Fator de Regulação): corresponde às condições financeiras estabelecidas por cada provedor para provimento de suporte técnico. O Fator de Regulação máximo é limitado a 150%. Para a Nuvem de Governo não existe Fator de Regulação.

1.3.7.4.1.4 Esforço de gerenciamento por faixa: corresponde ao preço unitário a ser pago pela faixa de consumo. Para encontrar o valor unitário, de posse do Volume de CSM , busca-se a faixa correspondente a ele e seu respectivo valor dentro do plano contratado. Esse valor é o que deve ser usado na fórmula acima (esforço de gerenciamento por faixa).

1.3.7.5 Caso o Volume de CSM seja menor que o valor unitário do projeto gerenciado do plano contratado, o valor a ser cobrado será a unidade do projeto gerenciado. Caso contrário, o valor a ser cobrado será o resultado da multiplicação citada no item anterior.

1.3.7.6 Para efeito de cálculo do Volume de CSM, as condições especiais obtidas em contrapartida da parceria serão limitadas a 60%, ou seja, caso o percentual dessas condições especiais no Volume de CSB seja maior que 60%, o Volume de CSB para uso no cálculo do Volume de CSM deverá ser recalculado com limite de 60% em cima do Volume de Consumo Bruto.

1.3.7.7 Plano Básico

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Projeto gerenciado	Unidade	0	R$ 4.997,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Esforço de Gerenciamento - a partir de 30.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,24	R$ 0,00

1.3.7.8 Plano Intermediário

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R$ 10.000,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 30.000 até 200.000 (vol CSM)	CSM	5.679.000,00	R$ 0,50	R$ 2.839.500,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 200.001 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,45	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,40	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - a partir de 1.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,33	R$ 0,00

1.3.7.9 Plano Avançado

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R$ 25.000,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 40.000 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,69	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,59	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 1.000.001 até 2.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,50	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 2.000.001 até 3.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,40	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 3.000.001 até 4.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,32	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - a partir de 4.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,26	R$ 0,00

1.3.7.10 Cloud Connect

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Cloud Connect – 500 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Cloud Connect – 1000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Cloud Connect – 2000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Cloud Connect – 3000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Cloud Connect – 5000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Cloud Connect – 10000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Cloud Connect – 20000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Circuito - Ultima Milha Dedicado (mbps)	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

1 INFORMAÇÕES GERAIS:

CNPJ:	03.658.507/0001-25
Razão Social:	Tribunal Regional Federal da 1ª Região
Endereço Completo:	SAU/SUL Quadra 2, Bloco A, Q. 1 - Asa Sul, Brasilia/DF
CEP:	70070-900
Inscrição Municipal:	n/a
Inscrição Estadual*:	n/a

***Preencher caso exista**

2 REPRESENTANTES LEGAIS:

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	ROBERTO CARLOS DE OLIVEIRA
CPF:	517.***.***-53
Cargo:	Diretor-Geral da Secretaria do TRF 1ª Região
Designação:	Ato Presi n. 163 de 07/05/1991
Endereço Eletrônico:	diges@trf1.jus.br
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)*	
Nome Completo*:	
CPF*:	
Cargo*:	
Designação*:	
Endereço Eletrônico*:	

***Preencher caso seja aplicável**

3 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

RESPONSÁVEL FINANCEIRO	
Nome Completo:	José Galébio de Aguiar Rocha
CPF:	386.***.***-44
Telefone:	(61) 99989-5522
Endereço Eletrônico:	galebio@trf1.jus.br
RESPONSÁVEL TÉCNICO	
Nome Completo:	Luiz Alberto Lima da Costa
CPF:	063.***.***-02
Telefone:	(61) 3310-1510
Endereço Eletrônico:	luiz.costa@trf1.jus.br

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	RICARDO MATOS GIACHINI
Cargo:	Gerente de Departamento
CPF:	830.***.***-91
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	BRUNO FERREIRA VILELA
Cargo:	Superintendente de Relacionamento com Clientes
CPF:	792.***.***-04

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

ANEXO - INFORMAÇÕES GLOBAIS DO CONTRATO

Número do Contrato do Cliente*:	
Vigência:	60 (sessenta) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses
Valor Total do Contrato:	R$ 20.013.000,00
Valor Total do Contrato por Extenso:	(Vinte Milhões e Treze Mil Reais)
Processo Administrativo de Contratação:	00229132720244018000
Dados da Dotação Orçamentária:	PTRES 168384, Natureza da Despesa 339040, Nota de Empenho Nº 2025NE001006
Regime de Execução:	O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.
IDENTIFICAÇÃO DAS TESTEMUNHAS	
Nome da Primeira Testemunha:	
CPF da Primeira Testemunha:	
Nome da Segunda Testemunha:	
CPF da Segunda Testemunha:	
LOCAL E DATA DE ASSINATURA	
Local de Assinatura (Cidade/UF):	Brasília/DF
Data de Assinatura:	29 de agosto de 2025

***Opcional**

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: BF06E9BD00764108.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Detalhamento do Contrato

Protocolo:	20.663.096-5		
Número / Ano do Contrato:	9200/2024		
Órgão:	PGE - Procuradoria Geral do Estado		
CNPJ/CPF do Fornecedor:	33.683.111/0002-80	Razão Social / Nome do Fornecedor:	SERVICO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO)
Vigência (Inicial):	12/12/2024 a 11/12/2025	Vigência (Atual):	12/12/2024 a 11/12/2026
Valor Contratado (Inicial):	R$ 3.861.877,95	Valor Contratado (Atual):	R$ 7.723.755,87

Licitação / Compra:

Modalidade	Número/Ano
CD - Compra Direta	53360/2024

Objeto: Contratação de Serviços Gerenciados de Computação em Nuvem SERPRO Multicloud para atender à demanda da Procuradoria-Geral do Estado

Identificação Orçamentária / Empenho:

Empenho	Órgão COP	Programa de Trabalho	Natureza de Despesa	Fonte	Exercício
Nenhum registro encontrado.					

Data da Assinatura:	12/12/2024
Data da Publicação:	DIARIO OFICIAL PARANÁ COMÉRCIO, INDUSTRIA & SERVIÇOS -Ed. 11797 - 13/12/2024
Fiscal - Agente Gestor:	DANIEL MATOS MARTINS - 058.***.***-40
Fiscal - Agente Gestor Substituto:	GERSON LUIZ FERMINO - 773.***.***-49

Fiscais Técnicos:

Nome do Fiscal	CPF	Ativo/Inativo
JEAN MARCEL VOSCH	048.***.***-06	Inativo
SAMARA FERNANDA STIVAL RODRIGUES	075.***.***-84	Inativo
PAULO CESAR FIGUEREDO	509.***.***-91	Ativo
Solange Costa	809.***.***-87	Ativo

Previsão de Pagamento:

Órgão	Data Previsão	Valor Previsto	Mês Referência	Ano Referência
PGE	10/01/2025	R$ 321.823,16	12	2024
PGE	10/02/2025	R$ 321.823,16	1	2025
PGE	10/03/2025	R$ 321.823,16	2	2025
PGE	10/04/2025	R$ 321.823,16	3	2025
PGE	10/05/2025	R$ 321.823,16	4	2025

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Órgão	Data Previsão	Valor Previsto	Mês Referência	Ano Referência
PGE	10/06/2025	R$ 321.823,16	5	2025
PGE	10/07/2025	R$ 321.823,16	6	2025
PGE	10/08/2025	R$ 321.823,16	7	2025
PGE	10/09/2025	R$ 321.823,16	8	2025
PGE	10/10/2025	R$ 321.823,16	9	2025
PGE	10/11/2025	R$ 321.823,16	10	2025
PGE	10/12/2025	R$ 321.823,19	11	2025
PGE	10/01/2026	R$ 321.823,16	12	2025
PGE	10/02/2026	R$ 321.823,16	1	2026
PGE	10/03/2026	R$ 321.823,16	2	2026
PGE	10/04/2026	R$ 321.823,16	3	2026
PGE	10/05/2026	R$ 321.823,16	4	2026
PGE	10/06/2026	R$ 321.823,16	5	2026
PGE	10/07/2026	R$ 321.823,16	6	2026
PGE	10/08/2026	R$ 321.823,16	7	2026
PGE	10/09/2026	R$ 321.823,16	8	2026
PGE	10/10/2026	R$ 321.823,16	9	2026
PGE	10/11/2026	R$ 321.823,16	10	2026
PGE	10/12/2026	R$ 321.823,16	11	2026

Pagamentos (Totais):

Totais
Total para o ano de 2025 (R$): R$ 701.258,33

Pagamentos:

Órgão	Mês/Ano Ref.	Documento Fiscal	Valor Bruto	Fornecedo	Nº Guia	Empenho/A	Nº Liquidação	Data Liquidação	Valor Pagamento	Data Pagamento
PGE	2/2025	533347	81,56	33.683.111/0 07 - SERVIÇO	156162	2024NE092				

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Órgão	Mês/Ano Ref.	Documento Fiscal	Valor Bruto	Fornecedo	Nº Guia	Empenho/A	Nº Liquidação	Data Liquidação	Valor Pagamento	Data Pagamento
				FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)						
PGE	2/2025	533347	81,56	33.683.111/0 07 - SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)	156162	2024NE092				
PGE	2/2025	533347	81,56	33.683.111/0 80 - SERVICO FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)	156162	2024NE092				
PGE	3/2025	560336	81,56	33.683.111/0 80 - SERVICO FEDERAL DE PROCESSA DE	163755	2024NE092	2025NL019	05/05/2025	81,56	21/05/2025

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Órgão	Mês/Ano Ref.	Documento Fiscal	Valor Bruto	Fornecedo	Nº Guia	Empenho/A	Nº Liquidação	Data Liquidação	Valor Pagamento	Data Pagamento
				DADOS (SERPRO)						
PGE	3/2025	560336	81,56	33.683.111/0 07 - SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)		2024NE092	2025NL019	05/05/2025	81,56	21/05/2025
PGE	3/2025	560336	81,56	33.683.111/0 07 - SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)	163755	2024NE092	2025NL019	05/05/2025	81,56	21/05/2025
PGE	3/2025	560336	81,56	33.683.111/0 07 - SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)		2024NE092	2025NL019	05/05/2025	81,56	21/05/2025
PGE	3/2025	560336	81,56	33.683.111/0 07 -	163755	2024NE092	2025NL019	05/05/2025	81,56	21/05/2025

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Órgão	Mês/Ano Ref.	Documento Fiscal	Valor Bruto	Fornecedo	Nº Guia	Empenho/A	Nº Liquidação	Data Liquidação	Valor Pagamento	Data Pagamento
				SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)						
PGE	3/2025	560336	81,56	33.683.111/0 80 - SERVICO FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)		2024NE092	2025NL019	05/05/2025	81,56	21/05/2025
PGE	4/2025	589380	18.048,41	33.683.111/0 07 - SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)		2024NE092	2025NL019	16/05/2025	18.048,41	29/05/2025
PGE	4/2025	589380	18.048,41	33.683.111/0 80 - SERVICO FEDERAL DE PROCESSA		2024NE092	2025NL019	16/05/2025	18.048,41	29/05/2025

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Órgão	Mês/Ano Ref.	Documento Fiscal	Valor Bruto	Fornecedo	Nº Guia	Empenho/A	Nº Liquidação	Data Liquidação	Valor Pagamento	Data Pagamento
				DE DADOS (SERPRO)						
PGE	4/2025	589380	18.048,41	33.683.111/0 07 - SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)		2024NE092	2025NL019	16/05/2025	18.048,41	29/05/2025
PGE	5/2025	618189	38.995,05	33.683.111/0 07 - SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)	167590	2025NE031				
PGE	5/2025	618189	38.995,05	33.683.111/0 07 - SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)	167590	2025NE031				

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Órgão	Mês/Ano Ref.	Documento Fiscal	Valor Bruto	Fornecedo	Nº Guia	Empenho/A	Nº Liquidação	Data Liquidação	Valor Pagamento	Data Pagamento
PGE	5/2025	618189	38.995,05	33.683.111/0 80 - SERVICO FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)	167590	2025NE0318				
PGE	6/2025	646249	47.469,75	33.683.111/0 07 - SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)	171824	2025NE0318	2025NL0475	21/07/2025	47.469,75	06/08/2025
PGE	6/2025	646249	47.469,75	33.683.111/0 80 - SERVICO FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)	171824	2025NE0318	2025NL0475	21/07/2025	47.469,75	06/08/2025
PGE	6/2025	646249	47.469,75	33.683.111/0 07 - SERVIÇO FEDERAL	171824	2025NE0318	2025NL0475	21/07/2025	47.469,75	06/08/2025

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Órgão	Mês/Ano Ref.	Documento Fiscal	Valor Bruto	Fornecedo	Nº Guia	Empenho/A	Nº Liquidação	Data Liquidação	Valor Pagamento	Data Pagamento
				DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)						
PGE	7/2025	674168	65.143,27	33.683.111/0 07 - SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)	176318	2025NE0318	2025NL0555	20/08/2025	65.143,27	11/09/2025
PGE	7/2025	674168	65.143,27	33.683.111/0 07 - SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)	176318	2025NE0318	2025NL0555	20/08/2025	65.143,27	11/09/2025
PGE	7/2025	674168	65.143,27	33.683.111/0 80 - SERVICO FEDERAL DE PROCESSA DE	176318	2025NE0318	2025NL0555	20/08/2025	65.143,27	11/09/2025

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Órgão	Mês/Ano Ref.	Documento Fiscal	Valor Bruto	Fornecedo	Nº Guia	Empenho/A	Nº Liquidação	Data Liquidação	Valor Pagamento	Data Pagamento
				DADOS (SERPRO)						
PGE	8/2025	704823	81.944,89	33.683.111/0 07 - SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)	180254	2025NE0318	2025NL0682	24/09/2025	81.944,89	18/10/2025
PGE	8/2025	704823	81.944,89	33.683.111/0 80 - SERVICO FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)	180254	2025NE0318	2025NL0682	24/09/2025	81.944,89	18/10/2025
PGE	8/2025	704823	81.944,89	33.683.111/0 07 - SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)	180254	2025NE0318	2025NL0682	24/09/2025	81.944,89	18/10/2025
PGE	9/2025	734512	77.386,42	33.683.111/0 07 -	184732	2025NE0318	2025NL0776	31/10/2025	77.386,42	20/11/2025

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Órgão	Mês/Ano Ref.	Documento Fiscal	Valor Bruto	Fornecedo	Nº Guia	Empenho/A	Nº Liquidação	Data Liquidação	Valor Pagamento	Data Pagamento
				SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)						
PGE	9/2025	734512	77.386,42	33.683.111/0 80 - SERVICO FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)	184732	2025NE0318	2025NL0776	31/10/2025	77.386,42	20/11/2025
PGE	9/2025	734512	77.386,42	33.683.111/0 07 - SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)	184732	2025NE0318	2025NL0776	31/10/2025	77.386,42	20/11/2025
PGE	10/2025	855610	103.989,45	33.683.111/0 07 - SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSA	198175	2025NE0318				

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Órgão	Mês/Ano Ref.	Documento Fiscal	Valor Bruto	Fornecedo	Nº Guia	Empenho/A	Nº Liquidação	Data Liquidação	Valor Pagamento	Data Pagamento
				DE DADOS (SERPRO)						
PGE	10/2025	855610	103.989,45	33.683.111/0 80 - SERVICO FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)	198175	2025NE0318				
PGE	10/2025	855610	103.989,45	33.683.111/0 07 - SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)	198175	2025NE0318				
PGE	11/2025	855611	120.303,80	33.683.111/0 07 - SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)	198190	2025NE0318				

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Órgão	Mês/Ano Ref.	Documento Fiscal	Valor Bruto	Fornecedo	Nº Guia	Empenho/A	Nº Liquidação	Data Liquidação	Valor Pagamento	Data Pagamento
PGE	11/2025	855611	120.303,80	33.683.111/0 80 - SERVICO FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)	198190	2025NE0318				
PGE	11/2025	855611	120.303,80	33.683.111/0 07 - SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)	198190	2025NE0318				
PGE	12/2025	855941	147.814,17	33.683.111/0 07 - SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)	198867	2025NE0318				
PGE	12/2025	855941	147.814,17	33.683.111/0 80 - SERVICO FEDERAL	198867	2025NE0318				

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Órgão	Mês/Ano Ref.	Documento Fiscal	Valor Bruto	Fornecedo	Nº Guia	Empenho/A	Nº Liquidação	Data Liquidação	Valor Pagamento	Data Pagamento
				DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)						
PGE	12/2025	855941	147.814,17	33.683.111/0 07 - SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSA DE DADOS (SERPRO)	198867	2025NE031				

Anexos

Documento	Tipo	Descrição
Contrato Assinado	Termo de Contrato	1PGEPRSerproMulticloudContratoPadronizado14133DispensaC
Contrato Assinado	Termo de Contrato	2PGEPRSerproMulticloudValidacao.pdf
Contrato Assinado	Extrato de Publicação	CI2024-12-13PAG3Localizador81371324.pdf
Contrato Assinado	Portaria	Portaria 003-2025 - ASSINADA e PUBLICADA - 20.663.096-5.pdf
1 ºTA	Extrato de Publicação	CI2024-12-13.pdf
1 ºTA	Termo Aditivo/Apostilamento	E-mail de PGE-PR.pdf
2 ºTA	Extrato de Publicação	CI2025-12-05PAG4Localizador83275425.pdf
2 ºTA	Termo Aditivo/Apostilamento	1Termo Aditivo Prorrogacao SERPRO 9.2002024 ASSINADO.pdf

Fonte: *Sistema GMS*
Dados Online

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Data da Consulta: ***10/03/2026 às 19:58***

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.

CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PRIMEIRO TERMO ADITIVO AO CONTRATO (Nº 9.200/2024), que entre si celebram, de um lado, o(a) PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO, inscrito(a) no CNPJ sob o nº 79.026.340/0001-41, a seguir designado(a) **CONTRATANTE,** representado(a) neste ato por LUCIANO BORGES DOS SANTOS**,** PROCURADOR-GERAL DO ESTADO, inscrito(a) no CPF sob o nº 856.907.759-91, e, de outro lado, o **SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO)**, empresa pública federal, regido pela Lei nº 5.615/70, com SEDE no SGAN - Quadra 601, Módulo "V", inscrito no CNPJ sob o nº 33.683.111/0001-07, adiante denominado **CONTRATADO,** representado por ANDERSON ROBERTO GERMANO**,** Gerente de Departamento, inscrito(a) no CPF sob o nº 004.641.859-80, e por RAPHAEL CORREA DE CARVALHO**,** Gerente de Divisão, inscrito(a) no CPF sob o nº 102.457.127-04, com fulcro no art. 106 e 107, da Lei nº 14.133/2021, e de acordo com as cláusulas e condições seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO:

1.1 Prorrogar a vigência do contrato em epígrafe por um período de 12 (doze) meses, contados a partir de 12/12/2025 e com término para 11/12/2026, de acordo com o previsto no art. 106 e 107, da Lei nº 14.133/2021 e na Cláusula 14 do referido Contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO PREÇO:

2.1 Fica mantido o valor anual estimado do contrato, que é de **R$ 3.861.877,96** (três milhões, oitocentos e sessenta e um mil, oitocentos e setenta e sete reais e noventa e seis centavos).

CLÁUSULA TERCEIRA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

3.1 As despesas para a execução deste Termo Aditivo estão regularmente previstas no Orçamento do(a) Contratante, conforme classificação a seguir:

Gestão/Unidade: **2202 - SEI - Diretoria Geral**

Fonte de Recursos: **759.000.132**

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Programa de Trabalho: **19212098629 - Apoio às Ações de Tecnologia, Pesquisa e Inovação**

Elemento de Despesa: **3390.4000**

CLÁUSULA QUARTA – DA PUBLICAÇÃO:

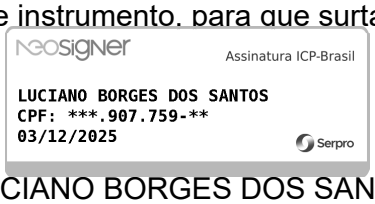
4.1 O presente Termo Aditivo será publicado pelo Contratante, na forma da Lei.

CLÁUSULA QUINTA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS:

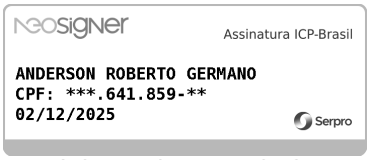
5.1 Permanecem inalteradas as demais cláusulas e disposições do Contrato original, desde que não conflitem com o disposto neste Instrumento.

5.2 A prorrogação ora acordada não implica preclusão do direito ao reajuste dos valores contratados.

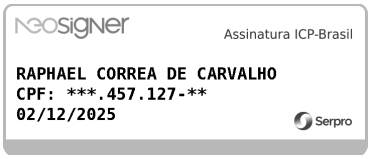
E, por estarem justas e CONTRATADAS, assinam digitalmente o presente instrumento, para que surta os seus efeitos legais.



PELO(A) **CONTRATANTE**: LUCIANO BORGES DOS SANTOS



PELO **SERPRO**: ANDERSON ROBERTO GERMANO



PELO **SERPRO**: RAPHAEL CORREA DE CARVALHO

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

00100.060764/2026-73 - 00100.060764/2026-73-12 (ANEXO: 012)

DOCUMENTO CERTIFICADO
CÓDIGO LOCALIZADOR: 81371324
Documento emitido em 13/12/2024 08:51:38.
Diario Oficial Com. Ind. e Servicos
Nº 11797 | 13/12/2024 | PÁG. 3
Para verificar a autenticidade desta página, basta informar o Código Localizador no site do DIOE.
www.imprensaoficial.pr.gov.br

Casa Militar

CASA MILITA
DESPACHO Nº 0746/202

Ref: EP n° 22.739.5

AJUDICO E HOMOLOGO, com fulcro no inciso IV, do art. 71, da Lei Federal nº 14.133, de 2021, bem como do art. 7º, incisos VIII do art. 13, e do inciso IV do art. 107, ambos do Decreto Estadual nº 10.086, de 2022, c/c § 3º, do art. 1º, do Decreto Estadual nº 4.189, de 25 de maio de 2016, c/c inciso XVII , do art. 7º, do Regulamento da Casa Militar (aprovado pelo Decreto Estadual nº 2.680, de 2019), c/c Lei Estadual nº 21.862, de 28 de dezembro de 2023 (Lei Orçamentária Anual), o resultado do Pregão Eletrônico nº 91996/2024, tipo menor valor, para aquisição de Kit de Varredura Ambiental, de acordo com as especificações e condições estabelecidas no Termo de Referência nº 0051/2024-CM (fls. 16/38, mov. 8), bem como **AUTORIZO** a realização da despesa concernente ao Lote Único, referente à contratação da **BERKANA TECNOLOGIA EM SEGURANÇA**, inscrita sob o **CNPJ nº 07.259.712/0001-79**, pelo valor de **R$ 495.000,00 (quatrocentos e noventa e cinco mil reais).**

2. Os recursos necessários para a contratação correrão por conta da dotação 15 – Casa Militar Unidade: 1502 – Subchefia da Casa Militar Ação Orçamentária 8023 – Gestão Administrativa - Casa Militar Natureza de Despesa: 4.4.90.52.83 – Equipamentos e Sistema de Proteção e Vigilância Ambiental Espécie de Despesa: 4 – Investimentos Fontes de Recurso: 500 – Recursos não vinculados de impostos 501 – Outros Recursos não Vinculados 755 - Recursos de alienação de bens/ativos - Administração Direta Valor estimado R$ 495.000,00 (quatrocentos e noventa e cinco mil reais).

3. Publique-se e encaminhe-se à Assessoria Técnica para gestões administrativas.

Curitiba, 12 de dezembro de 2024.

Ten.-Cel. QOPM Marcos Antonio Tordoro,
Chefe da Casa Militar.

147836/2024

CASA MILITAR
DESPACHO Nº 0747/2024-CM/AT

Ref.: EP nº 23.192.397-7.

Considerando a instrução do protocolo em referência, **AUTORIZO** com fulcro no, inciso VIII, do art. 72, da Lei Federal 14.133, de 1º de abril de 2021, c/c art. 149 do Decreto Estadual nº 10.086, de 17 de janeiro de 2022, e ainda, com base no inciso XVII do artigo 7º do Regulamento da Casa Militar (aprovado pelo Decreto Estadual nº 2.680/2019), a republicação de edital de Dispensa de Licitação Eletrônica, relativo ao LOTE 2, DA DISPENSA ELETRÔNICA Nº 96279/2024, o qual restou fracassado, e visa a aquisição de Peso de Mesa confeccionado em Nó de Pinho.

2. Os recursos necessários para a despesa em pauta correrão por conta da dotação orçamentária – Casa Militar Unidade Orçamentária: 1502 – Subchefia da Casa Militar Ação Orçamentária: 8023 – Gestão Administrativa – Casa Militar Natureza de Despesa: 3390. 3015 Material para Festividades e Homenagens Espécie de Despesa: 3 – Outras Despesas Correntes Fontes de Recursos: 500 – Recursos não vinculados de impostos 501 – Outros recursos não vinculados. **Valor total da despesa R$ 13.600,00 (treze mil e seiscentos reais).**

3. Publique-se e encaminhe-se à Assessoria Técnica da Casa Militar para providências.

Curitiba, 12 de dezembro de 2024.

Ten.-Cel. QOPM Marcos Antonio Tordoro,
Chefe da Casa Militar.

148134/2024

Procuradoria Geral do Estado

ESTADO DO PARANA
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO
EXTRATO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO N° 53.983/2024

Protocolo nº 23.180.717- 9

AUTORIZO a contratação da empresa GRUGER MANUTENÇÕES E REFORMAS LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 40.606.376/0001-69 para a confecção de novo portão em atendimento a Procuradoria-Geral do Estado, por meio de dispensa de licitação, nos termos do art. 75, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021 e art. 159,§1º, do Decreto Estadual nº 10.086/2022, no valor total de R$ 10.970,00 (Dez mil, novecentos e setenta reais) a ser atendida pela dotação orçamentária 1960.03.092.088.029 – Gestão do Fundo Especial da PGE (Anexo à Nota de Empenho – mov. 89), com fundamento no inciso IV no art 1º da Resolução nº 126/2024-PGE.

uritiba, 06 de dezembro de 2024.

Eduardo Moreira Lima Rodrigues de Castro
Diretor-Geral, em exercício
Resolução n° 285/2024 - PGE

147973/2024

ERAL DO ESTADO DO PARANÁ
MO DE RESCISÃO
TAÇÃO DE SERVIÇOS N° 2900/2022
-0

através da Procuradoria-Geral do Estado, com
IAL DA PROCURADORIA GERAL DO
/0001-48 e PRODUSERV SERVIÇOS LTDA,

partes acima qualificadas resolvem de comum
2900/2022 originário do PE 1148/2020
eto é a PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE
ERVAÇÃO, com fornecimento de material e equipamentos, destinado a atender a Procuradoria-Geral do Estado em União da Vitória, FICA RESCINDIDO 30 (trinta) dias após assinatura do novo contrato oriundo do PE 847/2024 SRP-DECON/SEAP, pelo Excelentíssimo Procurador-Geral do Estado.

CLÁUSULA SEGUNDA: DO FUNDAMENTO LEGAL

Este termo de rescisão tem por fundamento o art. 130, inciso II da Lei Estadual n.° 15.608/2007. A rescisão do contrato poderá ser:

II – Amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração.

Curitiba, 11 de dezembro de 2024.

Luciano Borges dos Santos
Procurador-Geral do Estado

147479/2024

PROCURADORIA GERAL DO ESTADO DO PARANÁ
DISPENSA DE LICITAÇÃO N° 47.311/2024
CONTRATO 8871/2024

PROTOCOLO N.º 18.706.128-8

PARTES: O Estado do Paraná, por intermédio da Procuradoria-Geral do Estado, com recursos do FUNDO ESPECIAL DA PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO, CNPJ: 08.430.961/0001-48 e Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná – CELEPAR, CNPJ: 76.545.011/0001-19.

OBJETO: Prestação de Serviço continuado de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC para prover Solução para Portais Institucionais, para atender a demanda da Procuradoria-Geral do Estado, através de processo de Dispensa de Licitação nº 47.311/2024.

VALOR: O valor total do contrato é de R$ 128.967,00 (cento e vinte e oito mil, novecentos e sessenta e sete reais).

VIGÊNCIA: O contrato terá vigência de 60 (sessenta) meses contados da data da publicação do contrato em diário oficial, podendo ser prorrogado por meio de Termo Aditivo, por um ou mais períodos, desde que satisfeitos os requisitos dos artigos 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.

Luciano Borges dos Santos
Procurador-Geral do Estado do Paraná
Curitiba, 11 de dezembro de 2024.

147534/2024

PROCURADORIA GERAL DO ESTADO DO PARANÁ
DISPENSA DE LICITAÇÃO N° 53.360/2024
CONTRATO DE ADESÃO 9200/2024

PROTOCOLO N.º 20.663.096-5

PARTES: O Estado do Paraná, por intermédio da Procuradoria-Geral do Estado, CNPJ: 79.026.340/0001-41 e SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO, CNPJ: 33.683.111/0001-07

OBJETO: Contratação de Serviços Gerenciados de Computação em Nuvem SERPRO Multicloud para atender à demanda da Procuradoria-Geral do Estado, conforme especificações estabelecidas neste instrumento e seus anexos, através de dispensa de licitação com fundamento no artigo 75, IX, da Lei Federal nº 14.133/2021.

VALOR: O valor total estimado do contrato é de R$ 3.861.877,96 (três milhões, oitocentos e sessenta e um mil, oitocentos e setenta e sete reais e noventa e seis centavos).

VIGÊNCIA: O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses, conforme preconizado nos art. 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.

Luciano Borges dos Santos
Procurador-Geral do Estado do Paraná
Curitiba, 12 de dezembro de 2024.

147828/2024

PROCURADORIA GERAL DO ESTADO DO PARANÁ
DISPENSA DE LICITAÇÃO N° 44.982/2024
CONTRATO 7109/2024

PROTOCOLO N.º 21.174.735-8

PARTES: O Estado do Paraná, através da Procuradoria-Geral do Estado, CNPJ: 79.026.340/0001-41 e Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná – CELEPAR, CNPJ: 76.545.011/0001-19.

OBJETO: Prestação de Serviço de Desenvolvimento de Sistemas de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, para atender a demanda da Procuradoria-Geral do Estado, através de processo de Dispensa de Licitação nº 44.982/2024.

VALOR: O valor total do contrato é de R$ 1.454.310,90 (um milhão, quatrocentos e cinquenta e quatro mil, trezentos e dez reais e noventa centavos).

VIGÊNCIA: O contrato terá vigência de 7 (sete) meses, contados da data da publicação de seu extrato em diário oficial.

Luciano Borges dos Santos
Procurador-Geral do Estado do Paraná
Curitiba, 11 de dezembro de 2024.

148241/2024

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

00100.060764/2026-73 - 00100.060764/2026-73-12 (ANEXO: 012)

Diário Oficial Certificado Digitalmente
O Departamento de Imprensa Oficial do Estado do Paraná, da garantia de autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site http://www.imprensaoficial.pr.gov.br

CASA MILITAR
CONTRATO Nº 9823/2025
(D.E Nº 44371/2025)

PROTOCOLO: 24.870.254-0

CONTRATANTE: O **ESTADO DO PARANÁ**, pessoa jurídica de direito público interno, por intermédio da **CASA MILITAR**, inscrita no CNPJ/MF nº 14.788.457/0001-17, situada à Avenida Cândido de Abreu, s/n°, edifício Palácio Iguaçu, 4º Andar, CEP 80.530-000, Centro Cívico, Curitiba/PR, representada pelo seu Chefe, **CEL. QOEM PM** MARCOS ANTONIO **TORDORO**, nomeado pelo Decreto nº 4.855/2024, portador de cédula de identidade RG n° X.969.XXX-2, e inscrito no CPF/MF n° XXX.503.XXX-89.

CONTRATADA: LICITA AQUI BRASIL LTDA, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 52.097.965/0001-48, com sede na Rua Theodoro Baggio, 515, Bairro Alto, CEP 83885- 164, Rio Negro/PR, neste ato representado **por EBER DE CARVALHO DOS SANTOS,** inscrito no CPF/MF sob o n.º XXX.017.XXX-20, portador da carteira de identidade n.º X.278.XXX-9, e-mail licitaaquibrasil@gmail.com e telefone (47) 984338126.

OBJETO:
Contratação de empresa especializada no fornecimento e instalação de vidros temperados incolores 8 mm, afim de atender as necessidades da Casa Militar do Estado do Paraná, conforme as condições e especificações contidas no Edital e seus Anexos.

FUNDAMENTO:
Este contrato decorre da Dispensa Eletrônica nº 44371/2025 (GMS) – 9/2025 (GOV), objeto do processo administrativo n.º 24.870.254-0, com homologação publicada no sítio eletrônico oficial e no Diário Oficial do Estado n.º 12030, de 03 de dezembro de 2025 e conforme ato de autorização nas fls.305 deste protocolo.

PREÇO E VALOR DO CONTRATO:
O valor total do contrato é de **R$ 5.383,77 (cinco mil, trezentos e oitenta e três reais e setenta e sete centavos).**

A RESPONSABILIDADE DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO:
Os responsáveis pela gestão e fiscalização do contrato serão o Cap. QOEM PM André Felipe Kovalczykowski, RG nº X.154.XXX-6, CPF/MF nº XXX.763.XXX-42 e o 1º Sgt. QP PM Rodnei Kaiser, RG nº X.644.XXX-3. CPF/MF nº XX.151. XXX-87, respectivamente.

FONTE DE RECURSOS:
A despesa correrá por conta da seguinte dotação orçamentária:
Gestão/Unidade: 1502.04.122.05.8023 – Gestão Administrativa - Casa Militar e 1502.04.122.05.8040 – Gestão do Cerimonial - Casa Militar.
Fontes de Recursos: 500 e 501;
Elemento de Despesa: 3390.3024 Material para Manutenção de Bens Imóveis; 44.90.5251 Peças não incorporáveis a imóveis; e 44.90.5238 Máquinas, Ferramentas e Utensílios de Oficina.

VIGÊNCIA
O contrato a ser firmado terá vigência de 12 (doze) meses, contados de 04 de dezembro de 2025.

DISPOSIÇÕES GERAIS:
Integram o presente contrato, para todos os fins: o edital da Dispensa e seus anexos e a proposta apresentada pelo Contratado durante a Dispensa.
Este contrato é regido pela Lei Federal n.º 14.133, de 2021, pelo Decreto n.º 10.086, de 2022 e demais leis estaduais e federais pertinentes ao objeto do contrato, aplicandose referida legislação aos casos omissos no presente contrato.
O Contratante enviará o resumo deste contrato à publicação no Diário Oficial do Estado do Paraná e no sítio eletrônico oficial, sem prejuízo de disponibilização da íntegra do contrato no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no sistema GMS.
As questões decorrentes da execução deste in
dirimidas administrativamente, serão processadas
Foro Central da Comarca da Região Metropolitar
de qualquer outro, por mais privilegiado que seja

Curitiba, 04 de dezembr

Cel. QOEM PM Marcos Ant
Chefe da Casa Mil

167888/2025

Procuradoria Geral do Estado

PROCURADORIA GERAL DO ESTADO DO PARANÁ
1º TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE ADESÃO 9200/2024
PROTOCOLO N.º 24.547.319-2
PARTES: O Estado do Paraná, por intermédio da Procuradoria-Geral do Estado, CNPJ: 79.026.340/0001-41 e SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO, CNPJ: 33.683.111/0001-07
CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO: Prorrogar a vigência do contrato em epígrafe por um período de 12 (doze) meses, contados a partir de 12/12/2025 e com término para 11/12/2026, de acordo com o previsto no art. 106 e 107, da Lei nº 14.133/2021 e na Cláusula 14 do referido Contrato.
CLÁUSULA SEGUNDA – DO PREÇO: Fica mantido o valor anual estimado do contrato, que é de R$ 3.861.877,96 (três milhões, oitocentos e sessenta e um mil, oitocentos e setenta e sete reais e noventa e seis centavos).
CLÁUSULA TERCEIRA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: As despesas para a execução deste Termo Aditivo estão regularmente previstas no Orçamento da Contratante, conforme classificação a seguir:
Gestão/Unidade: 2202-SEI-Diretoria Geral // Fonte de Recursos: 759.000.132 // Programa de Trabalho: 19212098629 – Apoio às Ações de Tecnologia, Pesquisa e Inovação // Elemento de Despesa: 3390.4000
CLÁUSULA QUARTA – DA PUBLICAÇÃO:
O presente Termo Aditivo será publicado pelo Contratante, na forma da Lei.
CLÁUSULA QUINTA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS: Permanecem inalteradas as demais cláusulas e disposições do Contrato original, desde que não conflitem com o disposto neste instrumento.
A prorrogação ora acordada não implica preclusão do direito ao reajuste dos valores contratados.
Luciano Borges dos Santos
Procurador-Geral do Estado do Paraná
Curitiba, 03 de dezembro de 2025.

167574/2025

PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO
EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO PARA DOAÇÃO DE PAPÉIS COM ENCARGO PARA ELIMINAÇÃO DE DOCUMENTOS 01/2025
PROTOCOLO Nº: 24.704.468-0
A Comissão Permanente de Avaliação de Documentos – CPAD da Procuradoria-Geral do Estado, designada pela Resolução PGE nº 106/2022, alterada pelas Resoluções PGE nº 161/2022 e nº 020/2025, TORNA PÚBLICO o RESULTADO do sorteio referente ao Lote 01 do Edital de Chamamento Público nº 01/2025, realizado no dia 04 de dezembro de 2025, às 10h00, nas dependências da Procuradoria-Geral do Estado do Paraná.

LOTE	ENTIDADE GANHADORA
01	ELO APOIO SOCIAL E AMBIENTAL

Todo o procedimento foi acompanhado por testemunhas e devidamente registrado por meio de fotos, para fins de transparência e publicidade.
A Ata do sorteio poderá ser obtida junto à página eletrônica: www.pge.pr.gov.br/pagina/editais.

Curitiba, 4 de Dezembro de 2025.

Luciano Borges dos Santos
Procurador-Geral do Estado do Paraná

167784/2025

Secretarias de Estado

Secretaria da Administração e da Previdência

ESTADO DA ADMINISTRAÇÃO
A PREVIDÊNCIA
LOGÍSTICA PARA CONTRATAÇÕES
BLICAS - DECON
A SRP PREG-E Nº 2154/2024

al aquisição de **MÁQUINAS DE LAVAR**

025 pelo Exmo. Sr. Secretário de Estado
dência.
rasparana.pr.gov.br

SEAP/DECON/DAA

167019/2025

DOCUMENTO CERTIFICADO
CÓDIGO LOCALIZADOR: 83275425
Documento emitido em 05/12/2025 08:38:01.
Diario Oficial Com. Ind. e Servicos
Nº 12032 | 05/12/2025 | PÁG. 4
Para verificar a autenticidade desta página, basta informar o Código Localizador no site do DIOE.
www.imprensaoficial.pr.gov.br

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

00100.060764/2026-73 - 00100.060764/2026-73-12 (ANEXO: 012)

DOCUMENTO CERTIFICADO
CÓDIGO LOCALIZADOR: 81371324
Documento emitido em 13/12/2024 08:51:38.
Diario Oficial Com. Ind. e Servicos
Nº 11797 | 13/12/2024 | PÁG. 3
Para verificar a autenticidade desta página, basta informar o Código Localizador no site do DIOE.
www.imprensaoficial.pr.gov.br

Casa Militar

CASA MILITA
DESPACHO Nº 0746/202

Ref: EP n° 22.739.5

AJUDICO E HOMOLOGO, com fulcro no inciso IV, do art. 71, da Lei Federal nº 14.133, de 2021, bem como do art. 7º, incisos VIII do art. 13, e do inciso IV do art. 107, ambos do Decreto Estadual nº 10.086, de 2022, c/c § 3º, do art. 1º, do Decreto Estadual nº 4.189, de 25 de maio de 2016, c/c inciso XVII , do art. 7º, do Regulamento da Casa Militar (aprovado pelo Decreto Estadual nº 2.680, de 2019), c/c Lei Estadual nº 21.862, de 28 de dezembro de 2023 (Lei Orçamentária Anual), o resultado do Pregão Eletrônico nº 91996/2024, tipo menor valor, para aquisição de Kit de Varredura Ambiental, de acordo com as especificações e condições estabelecidas no Termo de Referência nº 0051/2024-CM (fls. 16/38, mov. 8), bem como **AUTORIZO** a realização da despesa concernente ao Lote Único, referente à contratação da **BERKANA TECNOLOGIA EM SEGURANÇA**, inscrita sob o **CNPJ nº 07.259.712/0001-79**, pelo valor de **R$ 495.000,00 (quatrocentos e noventa e cinco mil reais).**

2. Os recursos necessários para a contratação correrão por conta da dotação 15 – Casa Militar Unidade: 1502 – Subchefia da Casa Militar Ação Orçamentária 8023 – Gestão Administrativa - Casa Militar Natureza de Despesa: 4.4.90.52.83 – Equipamentos e Sistema de Proteção e Vigilância Ambiental Espécie de Despesa: 4 – Investimentos Fontes de Recurso: 500 – Recursos não vinculados de impostos 501 – Outros Recursos não Vinculados 755 - Recursos de alienação de bens/ativos - Administração Direta Valor estimado R$ 495.000,00 (quatrocentos e noventa e cinco mil reais).

3. Publique-se e encaminhe-se à Assessoria Técnica para gestões administrativas.

Curitiba, 12 de dezembro de 2024.

Ten.-Cel. QOPM Marcos Antonio Tordoro,
Chefe da Casa Militar.

147836/2024

CASA MILITAR
DESPACHO Nº 0747/2024-CM/AT

Ref.: EP nº 23.192.397-7.

Considerando a instrução do protocolo em referência, **AUTORIZO** com fulcro no, inciso VIII, do art. 72, da Lei Federal 14.133, de 1º de abril de 2021, c/c art. 149 do Decreto Estadual nº 10.086, de 17 de janeiro de 2022, e ainda, com base no inciso XVII do artigo 7º do Regulamento da Casa Militar (aprovado pelo Decreto Estadual nº 2.680/2019), a republicação de edital de Dispensa de Licitação Eletrônica, relativo ao LOTE 2, DA DISPENSA ELETRÔNICA Nº 96279/2024, o qual restou fracassado, e visa a aquisição de Peso de Mesa confeccionado em Nó de Pinho.

2. Os recursos necessários para a despesa em pauta correrão por conta da dotação orçamentária – Casa Militar Unidade Orçamentária: 1502 – Subchefia da Casa Militar Ação Orçamentária: 8023 – Gestão Administrativa – Casa Militar Natureza de Despesa: 3390. 3015 Material para Festividades e Homenagens Espécie de Despesa: 3 – Outras Despesas Correntes Fontes de Recursos: 500 – Recursos não vinculados de impostos 501 – Outros recursos não vinculados. **Valor total da despesa R$ 13.600,00 (treze mil e seiscentos reais).**

3. Publique-se e encaminhe-se à Assessoria Técnica da Casa Militar para providências.

Curitiba, 12 de dezembro de 2024.

Ten.-Cel. QOPM Marcos Antonio Tordoro,
Chefe da Casa Militar.

148134/2024

Procuradoria Geral do Estado

ESTADO DO PARANA
PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO
EXTRATO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO N° 53.983/2024

Protocolo nº 23.180.717- 9

AUTORIZO a contratação da empresa GRUGER MANUTENÇÕES E REFORMAS LTDA, inscrita no CNPJ sob o nº 40.606.376/0001-69 para a confecção de novo portão em atendimento a Procuradoria-Geral do Estado, por meio de dispensa de licitação, nos termos do art. 75, inciso II, da Lei Federal nº 14.133/2021 e art. 159,§1º, do Decreto Estadual nº 10.086/2022, no valor total de R$ 10.970,00 (Dez mil, novecentos e setenta reais) a ser atendida pela dotação orçamentária 1960.03.092.088.029 – Gestão do Fundo Especial da PGE (Anexo à Nota de Empenho – mov. 89), com fundamento no inciso IV no art 1º da Resolução nº 126/2024-PGE.

uritiba, 06 de dezembro de 2024.

Eduardo Moreira Lima Rodrigues de Castro
Diretor-Geral, em exercício
Resolução n° 285/2024 - PGE

147973/2024

ERAL DO ESTADO DO PARANÁ
MO DE RESCISÃO
TAÇÃO DE SERVIÇOS N° 2900/2022
-0

através da Procuradoria-Geral do Estado, com
IAL DA PROCURADORIA GERAL DO
/0001-48 e PRODUSERV SERVIÇOS LTDA,

partes acima qualificadas resolvem de comum
2900/2022 originário do PE 1148/2020
eto é a PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE
ERVAÇÃO, com fornecimento de material e equipamentos, destinado a atender a Procuradoria-Geral do Estado em União da Vitória, FICA RESCINDIDO 30 (trinta) dias após assinatura do novo contrato oriundo do PE 847/2024 SRP-DECON/SEAP, pelo Excelentíssimo Procurador-Geral do Estado.

CLÁUSULA SEGUNDA: DO FUNDAMENTO LEGAL

Este termo de rescisão tem por fundamento o art. 130, inciso II da Lei Estadual n.° 15.608/2007. A rescisão do contrato poderá ser:

II – Amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo da licitação, desde que haja conveniência para a Administração.

Curitiba, 11 de dezembro de 2024.

Luciano Borges dos Santos
Procurador-Geral do Estado

147479/2024

PROCURADORIA GERAL DO ESTADO DO PARANÁ
DISPENSA DE LICITAÇÃO N° 47.311/2024
CONTRATO 8871/2024

PROTOCOLO N.º 18.706.128-8

PARTES: O Estado do Paraná, por intermédio da Procuradoria-Geral do Estado, com recursos do FUNDO ESPECIAL DA PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO, CNPJ: 08.430.961/0001-48 e Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná – CELEPAR, CNPJ: 76.545.011/0001-19.

OBJETO: Prestação de Serviço continuado de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC para prover Solução para Portais Institucionais, para atender a demanda da Procuradoria-Geral do Estado, através de processo de Dispensa de Licitação nº 47.311/2024.

VALOR: O valor total do contrato é de R$ 128.967,00 (cento e vinte e oito mil, novecentos e sessenta e sete reais).

VIGÊNCIA: O contrato terá vigência de 60 (sessenta) meses contados da data da publicação do contrato em diário oficial, podendo ser prorrogado por meio de Termo Aditivo, por um ou mais períodos, desde que satisfeitos os requisitos dos artigos 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.

Luciano Borges dos Santos
Procurador-Geral do Estado do Paraná
Curitiba, 11 de dezembro de 2024.

147534/2024

PROCURADORIA GERAL DO ESTADO DO PARANÁ
DISPENSA DE LICITAÇÃO N° 53.360/2024
CONTRATO DE ADESÃO 9200/2024

PROTOCOLO N.º 20.663.096-5

PARTES: O Estado do Paraná, por intermédio da Procuradoria-Geral do Estado, CNPJ: 79.026.340/0001-41 e SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO, CNPJ: 33.683.111/0001-07

OBJETO: Contratação de Serviços Gerenciados de Computação em Nuvem SERPRO Multicloud para atender à demanda da Procuradoria-Geral do Estado, conforme especificações estabelecidas neste instrumento e seus anexos, através de dispensa de licitação com fundamento no artigo 75, IX, da Lei Federal nº 14.133/2021.

VALOR: O valor total estimado do contrato é de R$ 3.861.877,96 (três milhões, oitocentos e sessenta e um mil, oitocentos e setenta e sete reais e noventa e seis centavos).

VIGÊNCIA: O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses, conforme preconizado nos art. 106 e 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.

Luciano Borges dos Santos
Procurador-Geral do Estado do Paraná
Curitiba, 12 de dezembro de 2024.

147828/2024

PROCURADORIA GERAL DO ESTADO DO PARANÁ
DISPENSA DE LICITAÇÃO N° 44.982/2024
CONTRATO 7109/2024

PROTOCOLO N.º 21.174.735-8

PARTES: O Estado do Paraná, através da Procuradoria-Geral do Estado, CNPJ: 79.026.340/0001-41 e Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná – CELEPAR, CNPJ: 76.545.011/0001-19.

OBJETO: Prestação de Serviço de Desenvolvimento de Sistemas de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, para atender a demanda da Procuradoria-Geral do Estado, através de processo de Dispensa de Licitação nº 44.982/2024.

VALOR: O valor total do contrato é de R$ 1.454.310,90 (um milhão, quatrocentos e cinquenta e quatro mil, trezentos e dez reais e noventa centavos).

VIGÊNCIA: O contrato terá vigência de 7 (sete) meses, contados da data da publicação de seu extrato em diário oficial.

Luciano Borges dos Santos
Procurador-Geral do Estado do Paraná
Curitiba, 11 de dezembro de 2024.

148241/2024

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SERPRO

CONTRATO DE ADESÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O CLIENTE e seus representantes, devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE", e o SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO, empresa pública federal com sede no SGAN, Quadra 601, Módulo V, Brasília/DF, CEP 70836-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado SERPRO, tendo seus representantes legais devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO", conjuntamente denominados PARTES, resolvem celebrar o presente contrato, que se regerá pelas disposições das Leis nº 14.133/2021 e 10.406/2002 e suas atualizações e de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

1 DO OBJETO E DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1 O presente contrato tem por finalidade a prestação dos serviços técnicos especializados descritos no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.

2 DA VINCULAÇÃO

2.1 Este contrato integra o processo administrativo do CLIENTE nº 20.663.096-5.

2.2 O presente contrato deverá ser interpretado em sua completude, incluindo-se os seus anexos.

2.3 A execução deste contrato será regulada pelas suas cláusulas e condições, pelos dispositivos da Lei nº 14.133/2021, pelos preceitos de Direito Público, sendo aplicadas, subsidiariamente, os preceitos da Teoria Geral dos Contratos, o princípio da boa-fé objetiva e as disposições de Direito Privado.

3 DA FUNDAMENTAÇÃO

3.1 Esse contrato é celebrado por dispensa de licitação, com base no disposto no inc. IX, art. 75, da Lei nº 14.133/2021.

4 DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 Este serviço é classificável como de natureza de prestação continuada.

5 DO REGIME DE EXECUÇÃO

5.1 O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.

6 DAS OBRIGAÇÕES

6.1 São obrigações do CLIENTE:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.1.1 Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados, conforme especificação detalhada no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

6.1.2 Solicitar formalmente, por meio dos canais de comunicação descritos no anexo “Descrição dos Serviços”, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério do SERPRO a sua aceitação.

6.1.3 Informar e manter operantes os seus dados de contato registrados neste contrato, bem como comunicar tempestivamente ao SERPRO as atualizações dessas informações.

6.1.4 Efetuar o correto pagamento dos serviços prestados dentro dos prazos especificados neste contrato.

6.1.5 Não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços que compõem o objeto deste contrato, excetuando-se as situações devidamente justificadas nas quais o armazenamento ou reprodução dos referidos dados e informações sejam necessários para o exercício das atividades do CLIENTE, bem como quando o armazenamento ou reprodução dos dados e informações forem realizados por exigências legais, informando individual e detalhadamente ao SERPRO sobre cada ocorrência excepcional.

6.1.6 Não utilizar os serviços e os dados obtidos para finalidade ou forma distinta da qual foram concebidos e fornecidos ou para a prática de atos considerados ilegais, abusivos e/ou contrários aos princípios norteadores do Código de Ética do SERPRO.

6.1.6.1 Em casos de suspeita das práticas descritas acima, os serviços poderão ser suspensos, com a consequente comunicação do ocorrido às autoridades competentes e, em eventual confirmação, o SERPRO poderá rescindir o presente contrato e iniciar o processo de apuração de responsabilidade do agente que tenha dado causa a estas práticas.

6.2 São obrigações do SERPRO:

6.2.1 Prestar os serviços de acordo com o presente contrato, desde que o CLIENTE tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados.

6.2.2 Enviar, por meio eletrônico, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Guias de Pagamento (boletos) correspondentes ao serviço prestado. Estes documentos também estarão disponíveis para o CLIENTE na Área do Cliente disponibilizada pelo SERPRO.

6.2.3 Manter suas condições de habilitação durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pelo CLIENTE por meio de consultas aos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública Federal.

6.2.4 Comunicar, formalmente, ao CLIENTE qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

7 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

7.1 As condições relativas à propriedade intelectual da solução estão dispostas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

8 DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

8.1 As PARTES se comprometem a manter sob estrita confidencialidade toda e qualquer informação trocada entre si em relação à presente prestação de serviços, bem como toda e qualquer informação ou documento dela derivado, sem prejuízo de qualquer outra proteção assegurada às PARTES pelo ordenamento jurídico.

8.2 Sobre a confidencialidade e a não divulgação de informações, fica estabelecido que:

8.2.1 Todas as informações e os conhecimentos aportados pelas PARTES para a execução do objeto deste contrato são tratadas como confidenciais, assim como todos os seus resultados.

8.2.2 A confidencialidade implica a obrigação de não divulgar ou repassar informações e conhecimentos a terceiros não envolvidos nesta relação contratual, sem autorização expressa, por escrito, dos seus detentores.

8.2.3 Não são tratadas como conhecimentos e informações confidenciais as informações que forem comprovadamente conhecidas por outra fonte, de forma legal e legítima, independentemente da iniciativa das PARTES no contexto deste contrato.

8.2.4 Qualquer exceção à confidencialidade só será possível caso prevista neste contrato ou com a anuência prévia e por escrito das PARTES em disponibilizar a terceiros determinada informação. As PARTES concordam com a disponibilização de informações confidenciais a terceiros nos casos em que tal disponibilização se mostre necessária para o cumprimento de exigências legais.

8.2.5 Para os fins do presente contrato, a expressão “Informação Confidencial” significa toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada (seja por escrito, de forma eletrônica ou por qualquer outra forma) pelas PARTES entre si, seus representantes legais, administradores, diretores, sócios, empregados, consultores ou contratados (em conjunto, doravante designados “REPRESENTANTES”) no âmbito deste contrato.

8.2.6 Todas as anotações, análises, compilações, estudos e quaisquer outros documentos elaborados pelas PARTES ou por seus REPRESENTANTES com base nas informações descritas no item anterior serão também considerados “Informação Confidencial” para os fins do presente contrato.

8.3 A informação que vier a ser revelada, fornecida ou comunicada verbalmente entre as PARTES deverá integrar ata lavrada por qualquer dos seus representantes para que possa constituir objeto mensurável e dotado de rastreabilidade para efeito da confidencialidade ora pactuada.

8.4 O descumprimento desta cláusula por qualquer das PARTES poderá ensejar a responsabilização de quem lhe der causa, nos termos da lei, inclusive em relação aos eventuais danos causados à parte contrária ou a terceiros.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

8.4.1 Sem prejuízo de eventuais sanções aplicáveis nas esferas cível e administrativa, a conduta que represente violação a essa cláusula pode vir a ser enquadrada no crime de concorrência desleal previsto no art. 195, inc. XI, da Lei nº 9.279/1996.

8.4.2 O dever de confidencialidade estabelecido nesse contrato inclui a necessidade de observância da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

8.5 A responsabilidade por danos causados às PARTES ou a terceiros por eventual vazamento de dados ou outro tratamento de dados inadequado ou ilícito, será direcionada a quem comprovadamente tenha dado causa, por sua ação, omissão, ou sob sua responsabilidade.

8.6 O SERPRO não será responsabilizado por quaisquer prejuízos causados por eventuais erros, fraudes ou má qualidade dos dados compartilhados, bem como pelo uso indevido por terceiros das ferramentas que compõem a solução.

9 DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

9.1 Conforme dispõe o art. 117 da Lei nº 14.133/2021, o CLIENTE designará formalmente os representantes da Administração (Gestor e Fiscais) que serão responsáveis pelo acompanhamento e pela fiscalização da execução do contrato e realizarão a alocação dos recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento deste contrato.

10 DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1 Os locais de prestação dos serviços estão especificados no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

10.2 Para a correta tributação, as notas fiscais deverão ser emitidas com o CNPJ do estabelecimento do SERPRO onde os serviços forem prestados.

11 DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

11.1 O valor estimado deste contrato para seu período de vigência é de 3.861.877,96 (Três Milhões, oitocentos e sessenta e um mil, oitocentos e setenta e sete reais e noventa e seis centavos).

11.2 Os preços já incluem a tributação necessária para a prestação dos serviços, conforme a legislação tributária vigente.

11.3 Os itens faturáveis, a forma de cálculo e o detalhamento dos valores a serem pagos mensalmente pelo CLIENTE estão descritos no anexo “Relatório Consolidado de Preços e Volumes” deste contrato.

11.4 Para efeito de pagamento, o SERPRO cobrará um valor mensal, que será calculado com base no volume consumido pelo CLIENTE no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado.

11.5 Caberá ao CLIENTE indicar e manter atualizadas todas as informações necessárias para envio eletrônico (por e-mail) da nota fiscal e dos boletos de pagamento correspondentes aos serviços prestados.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

11.6 Desde o primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pelo SERPRO para o e-mail informado pelo CLIENTE no anexo “IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE deste contrato.

11.6.1 No referido e-mail constarão as informações necessárias para que o CLIENTE acesse e se cadastre no portal.

11.7 O não recebimento pelo CLIENTE, por correspondência eletrônica, dos documentos de cobrança mensais não o isentará de efetuar o pagamento dos valores devidos até a data de vencimento. Neste caso, o CLIENTE deverá acessar os documentos necessários para o pagamento no portal Área do Cliente.

11.8 Nas notas fiscais emitidas o nome do CLIENTE terá a mesma descrição adotada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ da Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB do Ministério da Economia – ME.

11.9 O pagamento das faturas/boletos deverá ser realizado pelo CLIENTE no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal pelo SERPRO. A nota fiscal será emitida até o último dia útil do mês de referência.

11.10 O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação/utilização do serviço.

11.11 O valor mensal será atestado definitivamente em até 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento ou da disponibilização da documentação correspondente à prestação do serviço.

11.11.1 Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do CLIENTE, o SERPRO emitirá, automaticamente, as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

12 DO ATRASO NO PAGAMENTO

12.1 Não ocorrendo o pagamento pelo CLIENTE dentro do prazo estipulado neste contrato, o valor devido será acrescido de encargos, que contemplam:

12.1.1 Multa de 1% (um por cento); e

12.1.2 Juros de mora (pro rata die) de 0,5% (meio por cento) ao mês sobre o valor faturado a partir da data do vencimento.

12.2 O atraso no pagamento, quando igual ou superior a 60 (sessenta) dias, permite a suspensão imediata dos serviços prestados pelo SERPRO, hipótese em que o CLIENTE continuará responsável pelo pagamento dos serviços já prestados e dos encargos financeiros deles decorrentes.

13 DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS

13.1 Em conformidade com a legislação tributária aplicável, nos casos em que houver a retenção de tributos, via substituição tributária, caberá ao CLIENTE enviar os comprovantes de recolhimento de tributos para o endereço eletrônico do SERPRO (gestaotributaria@serpro.gov.br) ou encaminhá-los para o seguinte endereço:

Departamento de Gestão Tributária

Superintendência de Controladoria

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SERPRO (Edifício SEDE)

Endereço: SGAN 601 – Módulo V – Asa Norte – Brasília/DF CEP: 70.836-900

14 DA VIGÊNCIA

14.1 O presente contrato vigerá por 12 (doze) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses, conforme preconizado nos art. 106 e 107 da Lei n. 14.133/2021.

14.1.1 Caso a assinatura seja efetivada por meio de certificação digital ou eletrônica, considerar-se-á como início da vigência a data em que o último signatário assinar.

15 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1 A despesa com a execução deste contrato está programada em dotação orçamentária própria do CLIENTE, prevista no seu orçamento para o exercício corrente, conforme disposto a seguir: Gestão/Unidade: 2202 – SEI - Diretoria Geral Fonte de Recursos: 759.000.132 Programa de Trabalho: 19212098629 - Apoio às Ações de Tecnologia, Pesquisa e Inovação Elemento de Despesa: 3390.4000.

15.2 Para o caso de eventual execução deste contrato em exercício futuro, a parte da despesa a ser executada em tal exercício será objeto de Termo Aditivo ou Apostilamento com a indicação, por parte do CLIENTE, dos créditos e empenhos para sua cobertura.

16 DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO

16.1 O reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, por meio de reajuste de preços, para órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:

16.1.1 O reajuste dar-se-á por meio da aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do contrato, para CLIENTES integrantes do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP, ou para outros CLIENTES que por fundamento normativo próprio se submetam à mesma sistemática de reajuste.

16.2 O reequilíbrio econômico-financeiro, por meio de reajuste de preços, para órgãos ou entidades não integrantes do SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:

16.2.1 Dar-se-á por meio da aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do Contrato.

16.3 Haja vista que a apuração do IPCA e do ICTI é realizada mensalmente pelo IBGE e IPEA, respectivamente, o que inviabiliza a sua ponderação em proporção diária, a referência do cálculo considerará meses completos a partir do mês da data base.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

16.4 A data base para cálculo do índice da primeira correção monetária será o mês de assinatura do Contrato, considerando-se esta data a do orçamento do Contrato e tomando-se como base a seguinte fórmula:

Ir = (I1 – Io) / Io

R = Vo x Ir

V1 = Vo + R

Onde:

Ir - índice de reajustamento

I1 - índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor (aniversário de 12 (doze) meses a partir da assinatura do Contrato)

Io - índice correspondente à data base do contrato (mês de assinatura do Contrato)

R - valor do reajustamento procurado

V1 - preço final já reajustado

Vo - preço original do Contrato, na data base (valor a ser reajustado)

16.5 No caso de utilização do IPCA, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IBGE, localizado no seguinte endereço:

https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc_ipca/defaultseriesHist.shtm.

16.6 Para o caso de utilização do ICTI, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IPEA, localizado no seguinte endereço: http://www.ipea.gov.br.

16.7 De acordo com o disposto no inciso I do art. 136 da Lei nº 14.133/2021, os reajustes ocorrerão por simples apostilamentos efetuados automaticamente e de ofício, sendo dispensado o prévio requerimento por parte do SERPRO.

16.8 Após efetuado pela autoridade competente da parte CLIENTE, o apostilamento deverá ser enviado ao SERPRO no prazo máximo de 5 dias corridos contados da assinatura do documento.

16.9 De acordo com o art. 2º da Lei nº 10.192/2001, os efeitos do reajuste serão considerados a partir do dia subsequente ao aniversário de vigência do contrato e a aplicação dos demais reajustes respeitarão o intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre suas aplicações.

16.10 O índice de reajuste incidirá sobre cada item faturável discriminado neste Contrato.

16.11 O reequilíbrio por meio de revisão, para todos os Órgãos e Entidades Contratantes, integrantes ou não do SISP:

16.11.1 Dar-se-á em caso de mudanças de caráter extraordinário ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, A base para cálculo da revisão retroagirá até a data do fato que a motivou e deverá ser formalizada por termo aditivo próprio.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

17 DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

17.1 O SERPRO fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto do presente Contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado deste Contrato. Mediante acordo entre as PARTES poderá haver supressão de quantitativos do objeto contratado em percentual superior a 25% do valor inicial atualizado do Contrato.

18 DA RESCISÃO

18.1 Os casos de rescisão contratual obedecerão ao disposto nos artigos 137 a 139 da Lei n. 14.133/2021, e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

18.2 Para formalizar a rescisão contratual, o CLIENTE deverá abrir um acionamento, nos termos previstos neste contrato, por meio dos Canais de Atendimento expostos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

18.3 Nos casos em que a prestação do serviço objeto deste contrato depender de autorização de órgão ou entidade responsável pelos dados e informações, eventual cancelamento da autorização concedida ao SERPRO para esta finalidade ensejará a imediata suspensão dos serviços e o início do procedimento de rescisão deste contrato, não cabendo ao CLIENTE direito a qualquer indenização por parte do SERPRO, seja a que título for.

18.4 Eventual rescisão não representa quitação para os débitos aferidos e não quitados. Em caso de rescisão os serviços serão considerados parcialmente entregues e caberá ao CLIENTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados, conforme as condições estabelecidas nesse contrato.

18.5 Condições específicas de rescisão decorrentes de características próprias do serviço contratado, se existirem, estarão especificadas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

19 DA COMUNICAÇÃO FORMAL

19.1 Será considerada comunicação formal toda e qualquer troca de informações realizada entre as PARTES por meio dos Canais de Atendimento estabelecidos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

19.2 O CLIENTE deverá comunicar as atualizações de seus dados de contato ao SERPRO, sob pena de assumir o risco de não receber comunicações que sejam relacionadas aos serviços deste contrato.

20 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1 Os ônus decorrentes do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas neste instrumento contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, sem prejuízo de eventual responsabilização daquele que der causa ao inadimplemento por perdas e danos perante a parte prejudicada.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

20.2 Eventual aplicação de sanção administrativa deve ser formalmente motivada, assegurado o exercício, de forma prévia, do contraditório e da ampla defesa.

20.3 Na aplicação das sanções a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena e o dano causado à parte prejudicada, observado o princípio da proporcionalidade.

20.3.1 Constituirá:

20.3.1.1 Advertência – Sanção aplicável à ocorrência de inexecução parcial não reiterada.

20.3.1.2 Mora – O recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais.

20.3.1.3 Inexecução parcial – O recebimento parcial, ainda que em atraso, dos serviços contratados para o período de referência.

20.3.1.4 Inexecução total – O não recebimento de todas as parcelas dos serviços contratados.

20.3.2 Por inexecução parcial ou total deste contrato, o SERPRO estará sujeito à aplicação das sanções descritas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021, de forma gradativa e proporcional à gravidade da falta cometida e de eventual dano causado, assegurados o contraditório e a ampla defesa de forma prévia.

20.3.2.1 Em caso de descumprimento total das obrigações, o valor da multa não excederá a 10% (dez por cento) do valor do contrato. Caso haja a aplicação de mais de uma multa por descumprimento parcial das obrigações, a soma dos valores das eventuais multas aplicadas não ultrapassará esse limite.

20.3.2.2 Fica estipulado o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês pro rata die sobre o valor do item inadimplido para os casos de mora (atraso).

20.3.3 Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de:

20.3.3.1 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada.

20.3.3.2 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato para os casos de inexecução total.

20.4 Dentro do mesmo período de referência, para o mesmo item inadimplido, a multa por inexecução total substitui a multa por inexecução parcial e a multa por mora; da mesma forma, a multa por inexecução parcial substitui a multa por mora.

20.5 Os valores devidos pelo SERPRO serão pagos preferencialmente por meio de redução do valor cobrado na fatura do mês seguinte à respectiva aplicação. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, o SERPRO pagará ao CLIENTE por eventual diferença, preferencialmente, por meio de cobrança administrativa.

21 DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709/2018

21.1 As condições relativas à aderência das PARTES à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD estão discriminadas no anexo “Tratamento e Proteção de Dados Pessoais” deste contrato.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

21.2 O CLIENTE deve atentar para o que dispõe a LGPD, com especial destaque para seus princípios, no seu relacionamento com o Titular de Dados Pessoais, inclusive dando-lhe conhecimento sobre a FINALIDADE do uso destas informações pessoais, evitando assim a suspensão contratual do presente contrato.

22 DA LEI ANTICORRUPÇÃO

22.1 As PARTES se comprometem a observar os preceitos legais do ordenamento jurídico brasileiro relacionados ao combate à corrupção, em especial o Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, a Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO, o Programa Corporativo de Integridade do SERPRO, a Lei nº 12.846/2013 e o seu Decreto nº 11.129/2022 e, no que forem aplicáveis, os tratados internacionais ratificados e promulgados no Decreto nº 3.678/2000, Decreto nº 4.410/2002 e o Decreto nº 5.687/2006.

22.2 O SERPRO (i) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que estão autorizadas a atuar em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013; (ii) se obriga a tomar todas as providências para fazer com que os seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei nº 12.846/2013; (iii) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente do Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, da Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO e do Programa Corporativo de Integridade do SERPRO.

22.2.1 O SERPRO, no desempenho das atividades objeto deste CONTRATO, se compromete perante a CLIENTE a não praticar os atos descritos no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

22.2.2 O descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do SERPRO poderá ensejar a instauração de apuração de responsabilidade de seus agentes com a aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação judicial, nos termos do art. 18, da Lei nº 12.846/2013.

22.2.3 O SERPRO se compromete a conduzir os seus negócios e práticas comerciais de forma ética e íntegra, em conformidade com os preceitos legais vigentes no país.

23 DA MATRIZ DE RISCOS

23.1 Em observância ao disposto no inciso XXVII do art. 6º da Lei nº 14.133/2021, as PARTES, declaram que a presente contratação não apresenta eventos supervenientes impactantes no equilíbrio econômico-financeiro que justifiquem ou fundamentem a elaboração de Matriz de Riscos para o contrato.

24 DOS CASOS OMISSOS

24.1 Os casos omissos serão decididos pelas PARTES, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, normas e princípios gerais dos contratos.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

25 DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

25.1 Aplicam-se às PARTES as regras para solução de controvérsias de natureza jurídica destinadas à Administração Pública, em especial quanto à submissão dessas, em sede administrativa, à Câmara de Mediação e Conciliação competente.

26 DO FORO

26.1 É eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

27 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

27.1 As PARTES reconhecem que a contratação por meios eletrônicos, tecnológicos e digitais é válida, exequível e plenamente eficaz, ainda que estabelecida com assinatura eletrônica, digital ou certificação fora dos padrões ICP-Brasil, conforme MP nº 2.200-2 de 2001 ou outra legislação de âmbito federal que venha a substituí-la.

27.2 Considera-se que a celebração do presente contrato ocorreu na data da sua última assinatura ou do seu último aceite.

28 DA PUBLICAÇÃO

28.1 Caberá ao CLIENTE providenciar às suas expensas, a publicação resumida deste instrumento e dos respectivos aditamentos de que trata o art. 174 e o §2º do art. 175 da Lei n. 14.133/2021.

Ajustadas as condições estabelecidas, as PARTES assinam abaixo consolidando os termos deste contrato.

Brasília/DF, 9 de dezembro de 2024

NEOSIGNER Assinatura ICP-Brasil
ANDERSON ROBERTO GERMANO
CPF: 004.***.***-80
09/12/2024
SERPRO

ANDERSON ROBERTO GERMANO
Gerente de Departamento
SERPRO

NEOSIGNER Assinatura ICP-Brasil
RAPHAEL CORREA DE CARVALHO
CPF: 102.***.***-04
09/12/2024
SERPRO

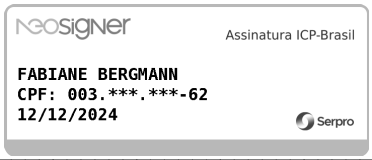
RAPHAEL CORREA DE CARVALHO
Gerente de Divisão
SERPRO

NEOSIGNER Assinatura ICP-Brasil
LUCIANO BORGES DOS SANTOS
CPF: 856.***.***-91
12/12/2024
Serpro

LUCIANO BORGES DOS SANTOS
CLIENTE

<Duplo clique para preecher>
CLIENTE (Opcional)

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.



Testemunha
Nome: FABIANE BERGMANN
CPF: 003.345.019-62

Testemunha
Nome: <Duplo clique para preencher>
CPF: <Duplo clique para preencher>

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SERPRO

ANEXO – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Parecer jurídico de aprovação da Minuta: 0844/2023

1 DEFINIÇÕES BÁSICAS

1.1 Partes: Todas as Pessoas Jurídicas diretamente envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.

1.2 Cliente: Pessoa Jurídica e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.

1.3 Loja SERPRO: Website de venda dos produtos e serviços SERPRO, acessível pelo endereço eletrônico: https://loja.serpro.gov.br.

1.4 Central de Ajuda: Website de informações e suporte pós-venda, acessível pelo endereço: https://centraldeajuda.serpro.gov.br.

1.5 Área do Cliente: Canal eletrônico disponibilizado ao cliente por meio de login e senha, com acesso a informações restritas relativas ao contrato e questões financeiras, através do endereço: https://cliente.serpro.gov.br.

1.6 TAM (do inglês, Technical Account Manager, ou Gestor Técnico de Contas): Pessoa ou grupo especialista que auxilia a gestão do CLIENTE sobre os serviços em nuvem - pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CLIENTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.

1.7 DevOps: “Por definição, DevOps descreve um processo de desenvolvimento de software e uma mudança de cultura organizacional que acelera a entrega de software de alta qualidade, automatizando e integrando os esforços das equipes de desenvolvimento e operações de TI - dois grupos que tradicionalmente atuavam separadamente ou em silos”. Adaptado de:

https://www.ibm.com/cloud/learn/devops-a-complete-guide

1.8 Cloud Computing: Modelo de computação em que os recursos (redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços) são disponibilizados como serviços usando tecnologias de Internet. A cobrança dos serviços preferencialmente é feita com base no efetivo consumo dos recursos e possuem características de flexibilidade e elasticidade em tempo real.

1.9 Corretor de nuvem (Cloud Broker): É uma entidade que gerencia o uso, desempenho e entrega de serviços em nuvem e também negocia relacionamentos entre provedores e consumidores em nuvem.

1.10 Projeto: É a unidade de agrupamento/alocação para atendimento às demandas do CLIENTE, considerado cada sistema/aplicação ou um conjunto integrado de recursos de uma arquitetura técnica, que compõe uma única solução ou empreendimento, delimitando o escopo de atuação. Um projeto serve como unidade de gerenciamento/gestão e pode ser um ambiente inteiro, uma aplicação ou um conjunto de aplicações. O CLIENTE define o escopo do projeto dentro de seu contexto.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.11 Evento Crítico: Mudanças de alta complexidade realizadas em ambientes de TIC, tais como eventos de migração de workloads, implantação de novos projetos, atualização tecnológica ou mudanças de infraestrutura de ambientes em nuvem.

1.12 MVP: Produto mínimo viável (em inglês, Minimum Viable Product ─ MVP) é a versão mais simples de um produto que pode ser disponibilizada para a validação de um pequeno conjunto de hipóteses sobre um negócio. (Caroli, Paulo. Direto ao ponto. 1.ed. 2015. São Paulo: Casa do código, 2015).

1.13 Sprint: Intervalo de tempo, não superior a um mês, no qual uma entrega planejada é realizada. Adaptado de:

https://www.scrum.org/resources/what-is-a-sprint-in-scrum

1.14 Backlog: Lista das tarefas necessárias que precisam ser feitas para a entrega.

1.15 Workload: “No contexto de uma adoção de nuvem, uma workload é uma coleção de ativos de TI (servidores, VMs, aplicativos, dados ou dispositivos) que, coletivamente, dá suporte a um ou mais processos definidos. As workloads também podem depender de outros ativos compartilhados ou plataformas maiores, no entanto, uma workload deve ter limites definidos em relação aos ativos dependentes e aos processos que dependem dela. Muitas vezes, as workloads podem ser visualizadas monitorando o tráfego de rede entre os ativos de TI.”. Adaptado de:

https://docs.microsoft.com/en-us/azure/cloud-adoption-framework/plan/workloads

2 DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

2.1 SERPRO Multicloud é um conjunto organizado de serviços profissionais relacionados entre si e especializados em cloud, pensados para facilitar a jornada e o sucesso da transformação digital do Estado brasileiro, permitindo que o gestor público de TI faça escolhas inteligentes e tecnicamente embasadas, possibilitando a rápida e segura adoção das tecnologias de cloud.

2.2 A solução disponibiliza, através de pacotes de serviços que podem ser contratados de forma opcional, especialistas de alto nível em cloud e com expertise em negócios de governo, desde a avaliação de maturidade, passando pelo aconselhamento na seleção dos projetos, no comparativo para escolha do provedor mais adequado e amparo legal para justificativa de contratação, além da elaboração da arquitetura de soluções, do planejamento e execução da migração ou implantação de workloads na nuvem, da sustentação de aplicações e até da avaliação sistemática para otimização de ambiente e gestão econômica, com foco no sucesso do resultado esperado.

2.3 A oferta integrada de serviços possibilita ao CLIENTE acelerar a expansão dos serviços com níveis elevados de qualidade, segurança, confiabilidade, flexibilidade e a custos otimizados.

2.4 Através do SERPRO Multicloud, o CLIENTE terá acesso ao acervo de softwares disponibilizados pelos provedores em suas lojas de Marketplace, podendo pesquisar, gerenciar e instanciar produtos de softwares que se integram e complementam o ambiente de nuvem do provedor.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.5 Ao realizar a contratação do serviço, o gestor público terá acesso - por demanda e independente da localização - ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis e de alta performance disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem do provedor SERPRO, através de portal web. O portal web se trata da console dos provedores, disponível via web, 24 horas por dia, 7 dias por semana, que possibilita a seleção de recursos e ofertas dos provedores parceiros.

2.6 Por meio deste contrato, o gestor público tem a liberdade de escolha dentre os melhores recursos de cada provedor e continua sendo o gestor da solução, podendo delegar algumas atividades ao SERPRO, por meio da contratação dos serviços opcionais deste contrato.

3 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 O atendimento às demandas do CLIENTE será feito por projeto.

3.2 A solução SERPRO Multicloud contempla os seguintes serviços profissionais:

3.2.1 Cloud Services Brokerage

3.2.1.1 Serviço profissional de corretagem de serviços em nuvem e de disponibilização e operação da plataforma multinuvem, visando gerenciar o uso, o desempenho e a entrega, assim como os relacionamentos entre provedores e consumidores destes serviços (em nuvem).

3.2.1.2 O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados nem pela disponibilidade da aplicação hospedada em quaisquer nuvens dos parceiros do SERPRO Multicloud.

3.2.1.3 O que faz?

3.2.1.3.1 Um corretor para serviços na nuvem que possui visão sistêmica em TI, domina as funcionalidades e características dos provedores parceiros, orienta sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem, ajuda o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem e provedores mais adequados para cada projeto, facilita o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço fiscal e tributário entre os provedores parceiros e as organizações públicas ao longo da jornada da cloud e gerencia o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

3.2.1.3.2 O SERPRO oferece também, como serviço adicional (com item faturável específico), uma conexão física dedicada com cada provedor parceiro habilitado, com túnel criptografado para a transferência de dados. Essa conexão pode ser ativada para os clientes das soluções da Rede SERPRO e toda a gestão operacional e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

3.2.1.3.3 Quando identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o CLIENTE poderá receber recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, podendo, opcionalmente, solicitar ajuda na implementação através de demanda solicitando o serviço consultivo

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Cloud Generic Professional Services. No plano avançado do Cloud Services Management, o CLIENTE dispõe de um serviço completo de gestão de contas.

3.2.1.4 Como funciona?

3.2.1.4.1 O CLIENTE terá acesso, por demanda e independente da localização, ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem on premises (provedor SERPRO).

3.2.1.4.2 O CLIENTE escolhe o provedor mais adequado para atender suas necessidades e realiza então o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação sobre os quais pode instalar e executar softwares em geral. O serviço de corretagem pode ser solicitado a qualquer tempo. Entretanto, para realizar qualquer mudança no ambiente, é necessário ter uma arquitetura de solução e planejar a mudança. No caso de não dispor de uma arquitetura de solução, poderá abrir demanda para esse serviço (Cloud Architecture Design). As mudanças de ambiente poderão ser tratadas demandando o serviço Cloud Migration Management.

3.2.1.4.3 Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. O acompanhamento do uso de recursos poderá ser feito pelo portal web (console do provedor), e, de acordo com as funcionalidades do portal de cada provedor, o consumo pode ser configurado para o limite de volume estimado em contrato. Alertas automáticos podem ser enviados para acompanhamento de possível extrapolação. A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO mediante a demanda dos serviços opcionais, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas, gerenciamento de custos e opções sobre uma eventual migração para a nuvem e sobre a privacidade e segurança dos dados da sociedade.

3.2.1.4.4 Para novas aplicações, o ideal é que o time DevOps, por meio da contratação do serviço Cloud Engineering and Automation, participe desde o início do projeto, a fim de garantir o uso otimizado dos recursos computacionais. Esse serviço também exige a abertura de demanda específica por parte do CLIENTE.

3.2.1.5 Entregas do Cloud Services Brokerage:

3.2.1.5.1 Catálogo de ofertas de serviços em nuvem:

3.2.1.5.1.1 O CLIENTE terá acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros.

3.2.1.5.2 Recomendações para otimização de consumo

3.2.1.5.2.1 Sempre que identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o cliente poderá receber do SERPRO recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, enviadas pela equipe de Gestão Técnica de Contas (equipe TAM – Technical Account Management). Com a contratação do Multicloud, os clientes receberão apoio e orientação dessa equipe, que, por meio de análises de consumo e

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

otimização, pode propor melhorias, recomendações de melhor utilização do ambiente, oferecer insights de tendências, além de fornecer outras informações que auxiliem o cliente a maximizar a eficiência financeira do ambiente.

3.2.1.5.3 Corretagem customizada

3.2.1.5.3.1 Orçamentação técnica e análises comparativas podem ser solicitadas a qualquer momento pelo cliente durante a vigência do contrato.

3.2.1.5.4 Suporte de atendimento unificado

3.2.1.5.4.1 Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. Todo atendimento de suporte será realizado em língua portuguesa.

3.2.1.5.5 Gestão Técnica de Contas (Equipe TAM)

3.2.1.5.5.1 O serviço de gestão técnica de contas é um atendimento especializado que auxilia o cliente fornecendo orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis, a fim de auxiliar o cliente no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO. Seu objetivo é facilitar a gestão contratual pelo cliente por meio do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de orçamento e monitoramento de consumo.

3.2.1.5.6 Conectividade

3.2.1.5.6.1 O acesso aos serviços em nuvem poderá ser feito via internet ou por conexão física dedicada (SERPRO Cloud Connect), com túnel criptografado para tráfego de dados. Esta última oferta possui item faturável específico e é exclusiva para clientes contratantes de serviços adicionais da Rede SERPRO especificados em estudo de viabilidade e avaliação técnica.

3.2.1.5.7 Marketplace

3.2.1.5.7.1 O marketplace é uma loja online de operação e curadoria mantida pelo provedor de nuvem, que disponibiliza acesso a um amplo acervo digital de soluções, que se integram ou complementam os serviços de nuvem do provedor.

3.2.1.5.7.2 No marketplace, o CLIENTE poderá encontrar, implantar e gerenciar diversas soluções em seu ambiente de nuvem. Na página de cada solução disponível no marketplace do provedor, o CLIENTE poderá obter informações sobre o descritivo do produto de software, o modelo de suporte e as condições de uso definidas pelo fabricante.

3.2.1.5.7.3 No contexto do Cloud Service Brokerage, o SERPRO disponibiliza ao CLIENTE a plataforma para acesso ao marketplace dos provedores e realiza a intermediação financeira de cobrança e de pagamento ao provedor pelo uso das soluções obtidas na loja online. O Serpro, inclusive, está apto para apoiar as negociações com o fornecedor para disponibilização de uma oferta mais competitiva. E quando houver esse interesse por parte do CLIENTE, ele deve abrir uma solicitação ao SERPRO para solicitar esse apoio.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.1.5.7.3.1 Observação: o SERPRO não oferece nenhum tipo de garantia sobre os produtos obtidos nos marketplaces dos provedores. Dessa forma, cabe ao CLIENTE a total responsabilidade sobre esses itens adquiridos na loja online, assim como sobre os riscos oriundos da utilização do que for contratado e possíveis impactos sobre o ambiente produtivo.

3.2.1.5.7.4 Caberá ao CLIENTE:

3.2.1.5.7.4.1 Analisar o descritivo do produto de software, os termos de uso e o modelo de suporte disponibilizado pelo fabricante.

3.2.1.5.7.4.2 Solicitar ao SERPRO o orçamento para uso do produto de software.

3.2.1.5.7.4.3 Responsabilizar-se pelo produto ou serviço contratado via marketplace, inclusive encarregando-se de contactar o fornecedor responsável pelo produto ou serviço adquirido caso este venha a apresentar problemas.

3.2.1.5.7.4.4 Responsabilizar-se pelos custos adicionais gerados em nível de infraestrutura assim como pelo uso das licenças.

3.2.2 Cloud Architecture Design

3.2.2.1 Serviço profissional que visa planejar e desenhar arquiteturas para soluções em nuvem, observando fatores como resiliência, agilidade e segurança, com adoção das melhores práticas de TI, baseadas nos serviços e tecnologias disponíveis no portfólio SERPRO Multicloud e de acordo com os objetivos definidos para cada projeto do CLIENTE.

3.2.2.2 O que faz?

3.2.2.2.1 O Cloud Architecture Design define, em conjunto com o CLIENTE, a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas, baseando-se em técnica, preço e característica de cada provedor de serviço em nuvem. Também ajuda os clientes a identificar e usar, nas soluções em nuvem dos parceiros, o conjunto de componentes mais indicados. No tocante às necessidades técnicas, apoia o CLIENTE com serviços especializados no planejamento da solução de seus projetos em nuvem. O Serviço tem como principais características:

3.2.2.2.1.1 Identificar as interações entre soluções distintas;

3.2.2.2.1.2 Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

3.2.2.2.1.3 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do CLIENTE;

3.2.2.2.1.4 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

3.2.2.2.1.5 Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

3.2.2.2.1.6 Mensurar os custos da arquitetura proposta.

3.2.2.3 Como funciona?

3.2.2.3.1 Antes de planejar a arquitetura dos serviços em nuvem, identifica-se junto ao CLIENTE quais as suas necessidades, quer seja migração de ambientes

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

existentes, criação de ambientes para uma nova necessidade de negócio ou mudanças em ambientes na nuvem.

3.2.2.3.2 Uma vez identificadas as necessidades da infraestrutura atual, são elaboradas propostas de solução e orçamento baseadas nos requisitos elencados.

3.2.2.3.3 Será elaborado um relatório exclusivamente baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, custos, entre outros) considerando os requisitos identificados no item 3.2.2.3.1.

3.2.2.3.4 Não haverá indicação de determinado provedor, cabendo ao CLIENTE escolher conforme os critérios apresentados.

3.2.2.4 O que entrega?

3.2.2.4.1 Esse serviço entrega o desenho da arquitetura de solução e os cenários comparativos técnicos entre provedores de serviço em nuvem, para cada projeto. Essa entrega é feita na forma de documentação.

3.2.3 Cloud Migration Management

3.2.3.1 Um serviço profissional que visa realizar a gerência de eventos críticos para se chegar a um ambiente migrado e estabilizado, conforme requisitos estabelecidos. Essa gerência é realizada por equipes qualificadas em tecnologia de cloud, com maturidade em gestão de projetos, governança, sustentação e continuidade de negócio.

3.2.3.2 O que faz?

3.2.3.2.1 O Cloud Migration Management envolve planejar e acompanhar os eventos de migração dos serviços para nuvem, onde: define-se o escopo a ser trabalhado; analisa-se a arquitetura atual; propõe-se uma nova arquitetura ou arquitetura otimizada com as tecnologias envolvidas; mapeia as integrações e interações assim como os níveis de criticidade do negócio e as janelas de disponibilidade. A partir dessas informações, define-se uma estratégia de migração, que deve ser acompanhada por um cronograma de atividades.

3.2.3.3 Como funciona?

3.2.3.3.1 Inicialmente o SERPRO realiza, com apoio do CLIENTE, o planejamento do trabalho, através de análise da documentação arquitetural, identificação dos atores, papéis e responsabilidades, identificação de riscos, impactos e devidos tratamentos junto aos times técnicos. Além disso, estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão por meio de um cronograma de atividades. Este plano deverá ser aprovado pelo CLIENTE, antes de sua execução.

3.2.3.3.2 Após aprovação do planejamento inicial, é realizado o alinhamento entre os agentes sobre seus papéis, responsabilidades e cronograma das atividades. São também definidos pontos de controle periódicos para acompanhamento da execução, visando manter todos os interessados informados do andamento das atividades.

3.2.3.3.3 Uma vez que todas as partes envolvidas estiverem alinhadas quanto ao plano de execução, é feita a orquestração das atividades prévias, correntes e

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

posteriores ao evento, tratando os desvios junto aos times de suporte e fornecedores até a estabilização do serviço.

3.2.3.3.4 Ao final, é realizada junto ao CLIENTE uma validação do cumprimento dos objetivos estabelecidos na etapa planejamento.

3.2.3.4 O que entrega?

3.2.3.4.1 O produto gerado por este serviço contempla o ambiente migrado, implantado ou atualizado em funcionamento, conforme os requisitos da demanda estabelecidos na fase de planejamento. Será também disponibilizado ao CLIENTE um relatório de entrega.

3.2.4 Cloud Engineering and Automation

3.2.4.1 É um serviço profissional prestado por um time multidisciplinar DevSecOps (especialistas em arquitetura, banco de dados, rede, scrum, segurança e sistemas operacionais) para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem para um projeto ágil de desenvolvimento de soluções.

3.2.4.2 O que faz?

3.2.4.2.1 Estrutura um modelo de infraestrutura em nuvem para esteira de entrega DevSecOps;

3.2.4.2.2 Acompanha um ciclo de vida de um projeto ágil com time multidisciplinar do SERPRO (DevSecOps), para organizar e padronizar a esteira de entrega de códigos;

3.2.4.2.3 Planeja o número de sprints e alocação do time (quantidade de semanas);

3.2.4.2.4 Facilita as cerimônias de detalhamento do backlog;

3.2.4.2.5 Orquestra a execução do backlog priorizado;

3.2.4.2.6 Atualiza a Infraestrutura como Código (IaC) no repositório do projeto;

3.2.4.2.7 Organiza a entrega de infraestrutura através de pipeline de integração e entrega contínuas (CI/CD).

3.2.4.3 Como funciona?

3.2.4.3.1 O Cloud Engineering and Automation aloca especialistas de infraestrutura multidisciplinar para:

3.2.4.3.1.1 Analisar a necessidade do cliente;

3.2.4.3.1.2 Definir a melhor solução de infraestrutura que atenda a sua expectativa;

3.2.4.3.1.3 Planejar e priorizar os MVPs, Sprints e Backlogs;

3.2.4.3.1.4 Executar as atividades planejadas;

3.2.4.3.1.5 Entregar a infraestrutura em nuvem e estruturada como código (IaC).

3.2.4.4 O que entrega?

3.2.4.4.1 Este serviço entrega a infraestrutura em nuvem como Código (IaC) no repositório de código fonte do projeto, além do pipeline de entrega de infraestrutura via integração e entrega contínuas (CI/CD).

3.2.5 Cloud Services Management

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.1 Serviço continuado de suporte à infraestrutura de nuvem, provido por equipes técnicas especializadas, que atuam de forma multidisciplinar na sustentação da infraestrutura em nuvem do CLIENTE, buscando sempre uma maior disponibilidade, desempenho e segurança deste ambiente.

3.2.5.2 O que faz?

3.2.5.2.1 O modelo de comercialização do suporte à infraestrutura de nuvem é oferecido sob a forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado), prestados mensalmente enquanto durar o contrato de suporte e a presença da aplicação do CLIENTE em alguma das nuvens do SERPRO Multicloud. Cada plano possui um conjunto de atividades e níveis de serviços específicos associados a ele e a contratação está vinculada à realização de uma atividade chamada projeto de internalização, que consiste em levantamento de necessidades para viabilizar a sustentação do serviço.

3.2.5.2.2 O projeto de internalização é o passo que antecede a implementação da sustentação do ambiente de nuvem do CLIENTE, visa mapear as necessidades do CLIENTE e planejar as atividades de sustentação de forma que sejam implementadas de forma confiável e segura.

3.2.5.2.3 Plano Básico

3.2.5.2.3.1 O plano básico oferece serviços com foco na orquestração de incidentes em regime 24x7, dentro do tempo de reação esperado. É indicado para clientes que já possuem expertise para administrar todo seu ambiente mas que necessitam de uma equipe atenta, em tempo integral, aos incidentes relacionados aos seus serviços e que pode ser acionada via formulário web em caso de alguma indisponibilidade do ambiente. Não se trata da gestão de incidentes fim a fim, mas sim de resposta a eles.

3.2.5.2.3.2 Uma vez registrado algum incidente para os serviços do projeto, o SERPRO acionará a parte terceira indicada pelo CLIENTE para intervir e resolver o incidente. Não será responsabilidade do SERPRO normalizar o ambiente por meio de alguma intervenção, visto que o SERPRO não possui acesso ao ambiente do CLIENTE.

3.2.5.2.3.3 Esse plano básico tem caráter reativo, se limita a reagir ao incidente dentro do tempo esperado, acionar os times de suporte externo e orquestrar o atendimento até a resolução do incidente. Para sua contratação, exigem-se os seguintes pré-requisitos:

3.2.5.2.3.3.1 Serviço implantado na nuvem;

3.2.5.2.3.3.2 Matriz de comunicação das equipes de suporte e desenvolvimento;

3.2.5.2.3.3.3 Time de suporte do CLIENTE disponível e com conhecimento para resolver os incidentes que não puderem ser resolvidos em primeiro nível.

3.2.5.2.4 Plano Intermediário

3.2.5.2.4.1 Serviço de suporte em nível intermediário com foco em garantir a sustentação da infraestrutura de nuvem dentro do tempo de reação acordado. Ao contratar esse plano, o CLIENTE deixa de ser o único gestor do seu ambiente de nuvem, compartilhando parte desse papel com a equipe do SERPRO, de

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

acordo com os processos incluídos no plano de suporte contratado, seguindo especificações acordadas e expectativas das partes interessadas.

3.2.5.2.5 Plano Avançado

3.2.5.2.5.1 Serviço de suporte à infraestrutura em nuvem para projetos críticos que exigem atuação tempestiva e uma ampla gestão do ambiente, contemplando ações preventivas a fim de garantir uma sustentação eficiente e atuação dentro do tempo de reação esperado.

3.2.5.2.5.2 Este plano conta com todos os serviços incluídos no plano intermediário, com níveis de serviço mais arrojados.

3.2.5.2.6 Suporte a Produto de Software do Marketplace

3.2.5.2.6.1 No contexto do Cloud Service Management, dada a imensa variedade de produtos e serviços disponíveis para aquisição pelo cliente nos marketplaces dos provedores – e a diversidade de tecnologias associadas a eles –, fica estabelecido que a contratação de quaisquer dos planos de CSM (básico, intermediário e avançado) não ensejará atuação sobre os itens adquiridos nas lojas online dos provedores, pois o CSM não atua na camada de aplicação e de dados do cliente.

3.2.5.2.6.1.1 Observação: O Cloud Service Management não possui atuação na camada de aplicação ou dados dos produtos de software ou serviços obtidos pelo CLIENTE por meio do Marketplace.

3.2.5.2.6.2 Caberá ao CLIENTE tratar diretamente com o provedor do produto adquirido pelo Markeplace em caso de ocorrência de problema que possa impactar o ambiente produtivo. Caso o CLIENTE tenha contratado o plano intermediário ou avançado do CSM, o SERPRO poderá apoiá-lo durante o processo de correção do problema, deixando claro que esse apoio não implica manutenção do produto ou serviço contratado, visto que não há previsibilidade no CSM de qualquer atuação do SERPRO sobre a tecnologia envolvida. Porém, como já citado no Item 3.2.1.5.7.3., o SERPRO está apto para apoiar o CLIENTE nas negociações com o fornecedor para disponibilização de uma oferta mais competitiva. Quando houver esse interesse por parte do CLIENTE, este deverá abrir solicitação ao SERPRO solicitando esse apoio.

3.2.5.3 Dos serviços e processo oferecidos

A tabela abaixo demonstra as diferenças dos planos para o Cloud Service Management:

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Gestão Técnica de Contas			X
Central de Atendimento			
_____Formulário de Atendimento	X	X	X
_____Catalogação de Scripts(junto ao cliente)	X	X	X
_____Gestão de Banco de Soluções		X	X
_____Linha Vermelha			X

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Resposta a incidentes	1º nível	3º nível/Prov.	3º nível/Prov.
Medição de maturidade de segurança		X	X
Criação de VPN site-to-site	Orientação	X	X
Gestão de Backup		X	X
Gestão de Monitoração		Infra	Serviço
Gestão de Mudança (processo diário, não abrangendo eventos críticos)		X	X
Gerenciamento de problemas		X	X
Suporte Operacional(tempo de atendimento)		48 horas	24 horas
Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem		X	X
Configurar WAF no ambiente de nuvem		X	X
Gerenciamento de níveis de serviço			X
Gestão de Crise			X
Análise de Desempenho			X

*Legenda: “ “=> Não Contempla; “X”=> Contempla; Demais Valores=> Indicam tipo ou restrição temporal.

3.2.5.3.1 Gestão Técnica de Contas

3.2.5.3.1.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.1.2 O serviço de gestão técnica de contas auxilia na gestão dos serviços em nuvem, fornece orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis para auxiliar o cliente no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO, e, se for o caso, fornecer sugestões de otimização do ambiente. Nesse sentido, a equipe TAM pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CLIENTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.

3.2.5.3.2 Central de Atendimento

3.2.5.3.2.1 Formulário de Atendimento

3.2.5.3.2.1.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.1.2 O formulário web será a principal forma para registrar Solicitação de Serviço (SS), incidentes (RI) e solicitar mudanças (RDM). Este formulário será disponibilizado para o CLIENTE contendo opções/categorias alinhadas com o que foi contratado.

3.2.5.3.2.2 Catalogação de Scripts (junto ao cliente)

3.2.5.3.2.2.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.2.2 Trata-se de um catálogo de scripts que ficarão disponíveis para o time de suporte em primeiro nível, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no projeto de internalização do serviço.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.3 Gestão de Banco de Soluções

3.2.5.3.2.3.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.3.2 Trata-se de um banco de soluções que estará disponível para a equipe de suporte em primeiro nível utilizar, a fim reduzir o tempo para resolver um problema, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no Projeto de Internalização da sustentação do ambiente.

3.2.5.3.2.4 Linha vermelha

3.2.5.3.2.4.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.4.2 Trata-se de um canal direto com Centro de Operações para reportar incidentes que estejam impactando o negócio do CLIENTE (indisponibilidade).

3.2.5.3.2.5 Resposta a incidentes

3.2.5.3.2.5.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.5.2 Trata-se basicamente de reação a incidentes dentro do tempo esperado e, dependendo do plano contratado, pode ser limitado apenas à reação ao incidente dentro do tempo esperado, com acionamento dos times de suporte externo e orquestração do atendimento até a resolução do problema (plano básico), ou execução do processo de gestão de incidentes de forma completa, incluindo integração com outros processos como gestão de problemas, gestão de monitoração, análise de desempenho etc. (planos intermediário e avançado).

3.2.5.3.2.6 Medição de maturidade de segurança

3.2.5.3.2.6.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.6.2 A solução de Medição de Maturidade de infraestrutura de Segurança, também conhecida como Breach and Attack Simulation (BAS), é capaz de testar os controles de segurança de determinado serviço ou ambiente. A solução usa um conjunto de cenários de ataque complexos que tentam contornar os sistemas de controle de segurança para conseguir um acesso específico. Se esse acesso puder ser alcançado, a plataforma BAS descobre a falha no controle que precisa ser corrigida.

3.2.5.3.2.6.3 É um serviço de prevenção a ameaças, que testa as camadas existentes de segurança no ambiente, sejam elas, Firewalls, IPSs, Filtro de Conteúdo, WAF ou quaisquer outras existentes. A avaliação de maturidade infraestrutura de segurança traz resultados com uma visão em pontuação do quão seguro está o serviço/ambiente

3.2.5.3.2.6.4 Este serviço é realizado após a internalização do projeto e sua pontuação é entregue ao gestor de negócio, com as evidências e sugestões de correção.

3.2.5.3.2.6.5 O Serviço será executado 2 vezes por contrato, sendo a primeira após a disponibilização do ambiente e a segunda por demanda do CLIENTE.

3.2.5.3.2.6.6 Outras unidades de testes do tipo BAS podem ser adquiridas separadamente por horas de consultoria, sendo necessárias 10 horas de consultoria para cada teste.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.7 Gestão de backup

3.2.5.3.2.7.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.7.2 Este serviço contempla a gestão e operacionalização dos backups dos serviços hospedados na nuvem, conforme política de backup negociada entre as partes.

3.2.5.3.2.8 Criação de VPN site-to-site

3.2.5.3.2.8.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.8.2 A VPN site-to-site compreende uma rede virtual privada que permite a comunicação entre dois pontos através de conexões criptografadas utilizando uma rede pública, nesse caso, a internet. Trata-se de um modelo único de acesso, sem distinção por largura de banda ou região.

3.2.5.3.2.8.3 Para o plano básico o serviço prestado é um suporte assistido para que o CLIENTE estabeleça a VPN entre a nuvem e o seu ambiente. O plano prevê 2 VPNs, sendo que obrigatoriamente as duas serão utilizadas para o túnel entre nuvem e CLIENTE, funcionando de forma redundante.

3.2.5.3.2.8.4 Para os planos intermediário e avançado, 2 VPNs serão destinadas ao fechamento do túnel entre nuvem e CLIENTE, no entanto, o SERPRO é responsável pelas configurações da VPN no ambiente de nuvem, enquanto o CLIENTE fará a configuração no seu ambiente podendo contar com suporte assistido do SERPRO, se necessário.

3.2.5.3.2.8.5 A criação de qualquer VPN do tipo site-to-site exige que o cliente tenha um equipamento capaz de estabelecer túneis criptografados com o SERPRO.

3.2.5.3.2.9 Gestão de Monitoração

3.2.5.3.2.9.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.9.2 Trata-se da definição e manutenção da monitoração dos projetos para garantir uma atuação tempestiva a fim de proporcionar uma maior disponibilidade dos projetos do CLIENTE.

3.2.5.3.2.9.3 No plano intermediário a monitoração está focada na infraestrutura e na disponibilidade geral dos recursos/serviços.

3.2.5.3.2.9.4 No plano avançado o desempenho/performance dos projetos do cliente são é monitorados de forma detalhada para identificar pontos de melhoria e evitar problemas.

3.2.5.3.2.10 Gestão de Mudanças

3.2.5.3.2.10.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.10.2 A gestão de mudanças garante, por meio de procedimentos padronizados, planejamento e acompanhamento, que todas as alterações na infraestrutura de TI sejam realizadas de forma eficiente e com o menor impacto possível aos serviços hospedados no ambiente do CLIENTE. Esse serviço possui as seguintes etapas:

3.2.5.3.2.10.2.1 Análise da mudança e seus impactos junto aos times técnicos. Caso haja algum impacto, busca aprovação da mudança junto aos gestores dos

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

serviços impactados. Caso não haja impacto, mantém os interessados informados sobre as mudanças que serão executadas, por meio de uma comunicação efetiva;

3.2.5.3.2.10.2.2 Planejamento e orquestração das atividades prévias, correntes e posteriores à mudança, com o objetivo de garantir que haja o mínimo impacto ao serviço;

3.2.5.3.2.10.2.3 Acompanhamento dos testes e validação junto ao contratante.

3.2.5.3.2.11 Gerenciamento de problemas

3.2.5.3.2.11.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.11.2 A gestão de problemas visa reduzir a probabilidade e o impacto de falhas recorrentes pela identificação e solução das causas de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

3.2.5.3.2.11.3 A investigação do problema pode ser solicitada pelo CLIENTE ou por equipe do SERPRO através de processo de resolução de incidentes e análise de desempenho.

3.2.5.3.2.11.4 Uma vez identificada a recorrência de um incidente, o problema é investigado e, se necessário, será aberto um Registro de Problema (RDP) para identificação, documentação e solução das causas, de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

3.2.5.3.2.12 Suporte operacional (tempo de atendimento)

3.2.5.3.2.12.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.12.2 Visa atender solicitações de serviços relacionadas à infraestrutura em nuvem do CLIENTE, principalmente aqueles relacionados a criação ou configuração de recursos computacionais na nuvem, orientações gerais, entre outros pedidos.

3.2.5.3.2.13 Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem

3.2.5.3.2.13.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.13.2 O serviço consiste em criação de regras de acesso diretamente no ambiente de nuvem do CLIENTE, muito parecido com a configuração de um Firewall tradicional, o que acaba sendo uma boa opção para administradores de redes, permitindo acesso aos recursos computacionais via rede da nuvem por parte da internet ou rede on premises do cliente.

3.2.5.3.2.14 Configurar WAF no ambiente de nuvem

3.2.5.3.2.14.1 Previsto para planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.14.2 O Web Application Firewall protege as aplicações web com filtragem e monitoração do tráfego web entre a aplicação e a internet, sendo uma defesa de protocolo da camada 7.

3.2.5.3.2.14.3 Este serviço consiste na definição de uso de componentes WAF conforme a especificação realizada na internalização do projeto. Consiste também na operação destes componentes conforme a política de segurança definida para o ambiente.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.15 Gerenciamento de níveis de Serviços

3.2.5.3.2.15.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.15.2 Realiza a aferição do nível de serviço contratado, a elaboração e publicação de relatórios de níveis de serviço e identificação de oportunidades de melhoria na entrega de serviços.

3.2.5.3.2.15.3 Gestão de crise

3.2.5.3.2.15.3.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.15.3.2 O processo de gestão de crise visa solucionar problemas que não puderam ser resolvidos por meio do processo de incidente ou do processo de gestão de problemas.

3.2.5.3.2.15.3.3 Envolve gerenciamento de crises relacionadas a indisponibilidade com time técnico altamente especializado ou orquestração de fornecedores a fim de solucionar um problema na aplicação do CLIENTE (exemplo: equipe de desenvolvimento contratada pelo CLIENTE).

3.2.5.3.2.15.3.4 Uma sala de crise poderá ser instaurada, a critério do SERPRO, quando um incidente de alta prioridade (com impacto no negócio) não for resolvido em até 3 horas e as equipes não tiverem um plano de ação em andamento.

3.2.5.3.2.16 Análise de desempenho

3.2.5.3.2.16.1 Análise Crítica de Desempenho (ACD) é um processo realizado periodicamente com o objetivo de promover a melhoria do desempenho dos serviços e dos processos, baseando-se em uma gestão de desempenho por indicadores.

3.2.5.3.2.16.2 Neste processo são analisadas as principais ocorrências, bem como os desvios identificados no período e as respectivas ações para a correção dos mesmos. São realizados os acompanhamentos das ações em andamento a fim de promover o ciclo de melhoria contínua dos processos e serviços envolvidos.

3.2.5.4 Como funciona?

3.2.5.4.1 A ativação do Cloud Service Management, conforme decisão do CLIENTE, pode ocorrer em seguida à assinatura deste contrato ou em momento posterior dentro da vigência do mesmo, sendo necessário a formalização de uma ordem de serviço identificando o projeto para o qual o CLIENTE está ativando o serviço.

3.2.5.4.2 O SERPRO definirá com o apoio do CLIENTE o que é um projeto. Um projeto se refere a um sistema/aplicação ou ainda aos seus diversos ambientes (produção, desenvolvimento, validação, etc.), terá uma arquitetura associada a ele, e o desenho da arquitetura é que delimitará o escopo do projeto do CLIENTE.

3.2.5.4.3 Após a conclusão da internalização do projeto, o SERPRO assume a responsabilidade pela sustentação, conforme o plano contratado (básico, intermediário e avançado).

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.6 Cloud Generic Professional Services

3.2.6.1 Serviços profissionais diversos para avaliação técnica, execução de procedimentos ou outras atividades correlatas ao SERPRO Multicloud não especificados nos demais serviços.

3.2.6.2 O atendimento às demandas estará condicionado à uma análise de viabilidade prévia pelo SERPRO.

3.2.6.3 O SERPRO se reserva ao direito de recusar demandas para o Cloud Generic Professional Services que não sejam compatíveis com os serviços contratados.

3.2.6.4 Disponibilização

3.2.6.4.1 Será feita a avaliação das necessidades do CLIENTE e proposta a solução dentro de um prazo adequado ao escopo definido, conforme negociação entre as partes.

3.2.6.5 O que faz?

3.2.6.5.1 O serviço consiste no levantamento da necessidade do CLIENTE, da definição do escopo e esforço de trabalho e da entrega esperada pelo CLIENTE.

3.2.6.5.2 Caso o planejamento seja aprovado, inclui também a execução do trabalho definido.

3.2.6.6 O que entrega?

3.2.6.6.1 A entrega deste serviço será acordada entre as partes no momento da avaliação inicial e proposta de solução.

3.2.7 Cloud Connect

3.2.7.1 Serviço de conectividade somente disponibilizado a partir da contratação da Plataforma Multinuvem (CSB), em item de faturamento específico (Cloud Connect), e sua ativação irá gerar custos adicionais na console, apurados em CSB, e possibilitará maior celeridade, desempenho, disponibilidade e segurança no tráfego de dados e informações entre o SERPRO e a nuvem pública, através da Rede SERPRO.

3.2.7.2 O que faz?

3.2.7.2.1 A conectividade do Cloud Connect está estruturada através de circuito com dupla abordagem (através de fibra óptica) entre o SERPRO até o ambiente de hospedagem dos parceiros de nuvem, garantindo transmissão dedicada e simétrica de dados. Toda a gestão operacional, de configuração, monitoração e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

3.2.7.3 Como funciona?

3.2.7.3.1 Como requisito para a contratação e utilização do Cloud Connect, é necessário que o cliente possua workload em nuvem e seja contratante de uma das soluções de conectividade da Rede SERPRO (Administração de Rede de Longa Distância ou Infovia-BSA). Pode também ser utilizado um link de chegada ao SERPRO através de uma operadora de telefonia ou por meio do PTT.br. Neste caso, o SERPRO não tem gestão sobre esse circuito de última milha oferecido pela operadora, responsabilizando-se pela infraestrutura central de comunicação para acesso ao ambiente de nuvem. A disponibilidade das

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

opções de conectividade sempre exigirá análise prévia de viabilidade técnica pelas equipes do SERPRO.

3.2.7.3.2 O SERPRO definirá, com o apoio do CLIENTE e de acordo com o tamanho do seu workload, a velocidade adequada que deverá ser disponibilizada para o Cloud Connect.

3.2.7.3.3 O CLIENTE poderá eventualmente solicitar a ativação do serviço de Cloud Connect. Uma vez feita a solicitação para ativação, o prazo para concluí-la é de 45 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a ativação seja concluída, não haverá nenhum tipo de cobrança referente ao Cloud Connect. Após ativação, será iniciada a cobrança pelo serviço prestado e de acordo com a velocidade contratada.

3.2.7.3.4 O CLIENTE poderá solicitar a desativação do serviço de Cloud Connect a qualquer momento. Uma vez feita a solicitação para desativação, o prazo para concluí-la é de 8 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a desativação seja concluída, o serviço continuará sendo prestado e cobrado de acordo com as regras estabelecidas nesse instrumento.

3.2.7.4 Entregas:

3.2.7.4.1 Análise técnica por parte das equipes do SERPRO, previamente à contratação deste serviço, a fim de mapear as necessidades do CLIENTE e verificar a viabilidade de se implantar a conexão desejada.

3.2.7.4.2 A estimativa de prazo para realização dessa análise é de 5 dias úteis.

3.2.7.5 Conexão implantada

3.2.7.5.1.1 De acordo com a velocidade definida pelo cliente e viabilidade pela análise técnica realizada pela equipe do SERPRO.

4 DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:

4.1 O SERPRO somente realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, não se responsabilizando pela definição, cópia, transferência, modificação de dados ou implementação de políticas de avaliação de impacto das operações de tratamento e proteção de dados pessoais tampouco pela da aplicação hospedada em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.

4.2 A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO, solicitando demanda de serviços opcionais, mediante acionamento na Central de Serviços do SERPRO o, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas de dados pessoais coletados, armazenados, tratados, usados e eliminados.

4.3 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Brokerage

4.3.1 SERPRO:

4.3.1.1 Disponibilizar um corretor com visão sistêmica em TI;

4.3.1.2 Fornecer material de capacitação na ferramenta;

4.3.1.3 Emitir relatório de prestação de contas do serviço contratado;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.3.1.4 Fornecer acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros;

4.3.1.5 Orientar sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem;

4.3.1.6 Ajudar o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem;

4.3.1.7 Facilitar o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço entre os provedores parceiros e as organizações públicas;

4.3.1.8 Gerenciar o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

4.3.2 CLIENTE:

4.3.2.1 Realizar a gestão técnica e financeira de todos os ambientes nos múltiplos provedores de nuvem;

4.3.2.2 Realizar o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação.

4.4 Obrigações específicas para o serviço Cloud Architecture Design

4.4.1 SERPRO:

4.4.1.1 Definir a arquitetura da solução através de escolhas de acordo com as necessidades de negócio identificadas;

4.4.1.2 Ajudar os clientes a identificar e usar o conjunto de componentes mais indicados;

4.4.1.3 Identificar as interações entre soluções distintas;

4.4.1.4 Disponibilizar um gerente de contas (pessoa ou equipe) responsável por gerenciar o valor máximo dos serviços em nuvem;

4.4.1.5 Aplicar questionário para levantamento de infraestrutura e volumetria;

4.4.1.6 Emitir relatório baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, entrega de IMR, custos, entre outros) para avaliação do cliente;

4.4.1.7 Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

4.4.1.8 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do cliente;

4.4.1.9 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

4.4.1.10 Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

4.4.1.11 Mensurar os custos da arquitetura proposta;

4.4.1.12 Apontar e justificar alternativas aos componentes nativos dos parceiros, quando estes tiverem limitações;

4.4.1.13 Garantir continuidade de negócio com redução de risco (diminuição da incerteza).

4.4.2 CLIENTE:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.4.2.1 Definir (tomada de decisão) a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas;

4.4.2.2 Analisar relatório emitido pelo SERPRO com critérios técnicos;

4.4.2.3 Contratar o Cloud Service Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.5 Obrigações específicas para o serviço Cloud Migration Management

4.5.1 SERPRO:

4.5.1.1 Realizar a gerência de eventos críticos (estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão do evento);

4.5.1.2 Analisar a documentação de arquitetura;

4.5.1.3 Identificar riscos, impactos e os devidos tratamentos junto aos times técnicos;

4.5.1.4 Identificar qual melhor estratégia de migração;

4.5.1.5 Acompanhar execução e tratar desvios.

4.5.2 CLIENTE:

4.5.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.5.2.2 Enviar ao SERPRO a estratégia de migração para a cloud e a respectiva arquitetura de solução.

4.6 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Management

4.6.1 SERPRO:

4.6.1.1 Suportar a infraestrutura dos projetos de nuvem requisitados conforme plano de serviço demandado.

4.6.2 CLIENTE:

4.6.2.1 Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.7 Obrigações específicas para o serviço Cloud Engineering and Automation

4.7.1 SERPRO:

4.7.1.1 Disponibilizar time multidisciplinar DevSecOps para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem.

4.7.2 CLIENTE:

4.7.2.1 Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.8 Obrigações específicas para o serviço Cloud Generic Professional Services

4.8.1 SERPRO:

4.8.1.1 Disponibilizar consultoria realizada por profissionais especializados em tecnologias de nuvem;

4.8.1.2 Analisar a necessidade do cliente;

4.8.1.3 Estimar o esforço para execução do serviço;

4.8.1.4 Estabelecer o plano de trabalho;

4.8.1.5 Executar o plano de trabalho;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.8.1.6 Tratar riscos/desvios;

4.8.1.7 Propor solução.

4.8.2 CLIENTE:

4.8.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.8.2.2 Realizar validação do plano de trabalho.

5 ADEQUAÇÃO AO NORMATIVO DE SEGURANÇA EM NUVEM

5.1 Em prol do atendimento às disposições da Instrução Normativa GSI/PR 5/2021, o SERPRO declara:

5.1.1 Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, manter confidencialidade que impeça o provedor de serviço de nuvem de usar, transferir e liberar dados, sistemas, processos e informações do órgão ou da entidade para empresas nacionais, transnacionais, estrangeiras, países e governos estrangeiros.

5.1.2 Em linha com as cláusulas DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES e DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL, garantir a exclusividade de direitos, por parte do órgão ou da entidade, sobre todas as informações tratadas durante o período contratado, incluídas eventuais cópias disponíveis, tais como backups de segurança.

5.1.3 Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, não fazer uso de informações do órgão ou da entidade pelo provedor de serviço de nuvem para propaganda, otimização de mecanismos de inteligência artificial ou qualquer uso secundário não-autorizado.

5.1.4 Buscar conformidade da política de segurança da informação do provedor de serviço de nuvem com a legislação brasileira.

5.1.5 Disponibilizar, limitado ao prazo definido pelo provedor elegível, a devolução integral dos dados, informações e sistemas sob custódia do provedor de serviço de nuvem aos órgãos ou às entidades contratantes ao término do contrato.

5.1.6 Eliminar, por meio do provedor de serviço de nuvem, ao término do contrato, qualquer dado, informação ou sistema do órgão ou entidade sob sua custódia, observada a legislação que trata da obrigatoriedade de retenção de dados.

5.1.7 Em linha com a cláusula DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709 de 2018, não acarretar óbice à eliminação dos dados pessoais, conforme art. 16 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – LGPD.

5.1.8 Que os provedores expressamente indicados pelo SERPRO como elegíveis, armazenam pelo período de um ano, todos os registros dos acessos, incidentes e eventos cibernéticos, incluídas informações sobre sessões e transações.

5.1.9 Que na condição de Cloud Broker, é responsável por garantir que os provedores que representa (aqueles expressamente indicados como elegíveis) cumpram todos os requisitos previstos na Instrução Normativa GSI/PR 5/2021 e na legislação brasileira e operem de acordo com as melhores práticas de segurança, estando sujeito a possível responsabilização civil e administrativa por

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

desconformidades destes provedores, desde que respeitados o contraditório e a ampla defesa.

6 CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

6.1 São premissas exigidas (requisitos prévios) para prestação dos serviços previstos neste contrato:

6.1.1 O contrato do SERPRO Multicloud engloba todos os serviços profissionais relacionados, não sendo possível modificação, ficando a cargo do gestor público a previsão ou não de estimativa de volume por item, formalizadas no ato de abertura de Ordem de Serviço (OS) e conforme disponibilidade orçamentária;

6.1.2 O CLIENTE deve ter uma equipe operacional de TI própria apta a assumir as responsabilidades, de acordo com os serviços desejados;

6.1.3 A área de TI do CLIENTE é a responsável pela gestão do projeto na nuvem e deve demandar formalmente ao SERPRO, via acionamento na Central de Serviços do SERPRO, os serviços que mais se adequem às suas necessidades e capacidades técnicas;

6.1.4 O projeto deve estar adequado para uso em ambiente de nuvem, respeitando eventuais limitações técnicas, inclusive aquelas que forem específicas dos provedores selecionados;

6.1.5 As decisões técnicas e tecnológicas referentes ao ambiente de nuvem do CLIENTE, para um ou mais projetos, são competência do CLIENTE;

6.1.6 Para o uso dos serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation, Cloud Service Management, Cloud Support Services e Cloud Generic Professional Services é obrigatória a estimativa de uso e contratação do Cloud Services Brokerage;

6.1.7 Após a contratação, o ponto de contato do CLIENTE é sempre o SERPRO, não devendo o CLIENTE solicitar suporte, atendimento ou serviços diretamente ao provedor;

6.1.8 O SERPRO não se responsabiliza pelo conhecimento de regras de negócio ou atividade-fim do CLIENTE;

6.1.9 A disponibilidade ofertada pelo SERPRO é limitada aos recursos do ambiente do serviço de nuvem contratada. O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados, nem pela disponibilidade de aplicações hospedadas em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.

6.1.10 O SERPRO será responsável por dar ciência formal sobre as atribuições e responsabilidades das partes, conforme serviços contratados.

6.1.11 Cabe ao CLIENTE manter os cadastros atualizados de suas credenciais de acesso às ferramentas disponibilizadas pela contratada.

6.1.12 Cabe ao CLIENTE observar a configuração de uso de seus serviços de nuvem, visando adequada contabilização destes serviços para fins de faturamento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.1.13 O CLIENTE é responsável por (a) qualquer notificação, autorização e/ou consentimento necessários com relação ao provisionamento e processamento do Seu Conteúdo (incluindo qualquer Dado Pessoal), (b) qualquer vulnerabilidade de segurança e respectivas consequências, decorrentes do Seu Conteúdo, incluindo qualquer vírus, cavalo de Troia, worm ou outras rotinas de programação prejudiciais contidas em Seu Conteúdo e (c) qualquer uso que ela faça dos Serviços de uma maneira que seja incompatível com os termos deste Contrato. À medida que o CLIENTE divulgue ou transfira Seu Conteúdo a um terceiro, o SERPRO não será responsável pela segurança, integridade ou confidencialidade de tal conteúdo fora do seu controle.

6.1.14 O SERPRO pode limitar temporariamente (total ou parcialmente) o direito do CLIENTE de acessar ou usar o catálogo de serviços, se for identificado que seu o uso representa um risco, falha de segurança ou uma ameaça à função das Ofertas de Serviços dos provedores parceiros. Essa limitação somente poderá ser aplicada após uma notificação ao CLIENTE.

6.1.14.1 O SERPRO restaurará o acesso imediatamente após o CLIENTE ter resolvido o problema que deu origem à limitação.

6.1.14.2 O CLIENTE manter-se-á responsável pelo pagamento integral do uso dos serviços durante o período de limitação.

6.1.15 O CLIENTE será o responsável por manter a confidencialidade de sua conta e a segurança de quaisquer senhas, chaves de autenticação ou credenciais de segurança usadas para permitir seu acesso aos serviços, assim como todas as atividades que ocorram na sua conta.

6.1.15.1 É de responsabilidade do CLIENTE notificar o SERPRO sobre qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta ou qualquer incidente de segurança relacionado aos serviços.

6.1.15.2 O CLIENTE reconhece e concorda que o SERPRO não se responsabilizará por qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta.

7 CONTROLE DE ACESSO E VALIDAÇÃO

7.1 A habilitação de credenciais será disponibilizada por níveis de acesso, ficando a critério do CLIENTE definir os usuários que receberão contas de acesso e seus perfis de privilégios.

8 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

8.1 A propriedade intelectual da tecnologia e modelos desenvolvidos direta ou indiretamente para a prestação dos serviços definidos neste contrato é exclusiva do SERPRO.

9 NÍVEIS DE SERVIÇO

9.1 Ficam acordados os níveis de serviço abaixo descritos:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

INDICADOR	SERVIÇO	NÍVEL DE SERVIÇO
Tempo de Atendimento as solicitações de cadastro de usuario	Cloud Services Brokerage	Tempo de Conclusao do Atendimento do ticket <= 72 horas
Eficiência no cumprimento de prazo	Cloud Architecture Design Cloud Migration Management Cloud Engineering and Automation Cloud Generic Professional Services	Prazo estabelecido por demanda
Tempo de Reação	Cloud Services Management	Tempo estabelecido por tipo de suporte, de acordo com os planos de Cloud Services Management contratado:Básico: 30min - quando sistema de produção fora do ar 2 horas - quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível Intermediário: 20min - quando sistema de produção fora do ar 2 horas - quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível 48 horas - quando solicitação de serviço Avançado: 10min - sistema de produção fora do ar 1 hora - sistema de produção comprometido, mas não indisponível (desempenho) 24 horas - solicitações de serviço

9.2 Para o Cloud Connect, os níveis de serviço acordados e os descontos em favor do CLIENTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir:

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 01	Disponibilidade da conexão	D = ((Tm - Ti) / Tm), onde: D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada cada ponto de acesso, durante o período de prestação do serviço, exceto o tempo necessário às manutenções preventivas programadas e agendadas com o CLIENTE. Tm = Somatório de minutos no período previsto para a prestação de serviço.	>= 99,6%	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 02	Ativação da conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 03	Desativação da Conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	7 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 04	Upgrade da conexão (aumento da velocidade de conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 05	Downgrade da conexão (diminuição da velocidade de conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	20 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 06	Tempo de recuperacão em caso de queda de conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	90 minutos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
(1) Para cálculo do indicador atingido, usar a seguinte fórmula: D = ((Tm - Ti) / Tm) * 100, onde: D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada conexão, durante o período de faturamento. Tm = Total de minutos/mês, considerando o horário de funcionamento (24x7)					

9.3 Os níveis de serviço serão aferidos conforme grupo de serviço e de acordo com o período de faturamento.

9.3.1 TEMPO DE ATENDIMENTO (TCA) - Tempo contabilizado para atendimento às solicitações de cadastro dos usuários na console do provedor.

9.4 Eficiência no cumprimento de prazo tem como finalidade garantir a entrega da demanda no prazo estabelecido em cada uma delas.

9.5 Tempo de Reação é o intervalo decorrido entre o instante em que o ticket foi aberto e o momento em que ele foi colocado em atendimento contínuo e atuante.

9.6 Situações excepcionais que impeçam a recuperação dos níveis de serviço referenciados serão reportadas aos prepostos indicados pelo CLIENTE para a negociação de prazo, segundo as características de cada situação.

9.7 Os métodos de aferição dos níveis de serviços e dos descontos aplicados em ocorrências de descumprimento são dados a seguir:

9.7.1 O indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

TCA = [abertura do ticket] - [tempo em espera por validação pelo cliente] - [conclusão do atendimento]

PCM = (QDM/QTT) * 100

9.7.1.1 onde:

TCA = Tempo de conclusão do atendimento do ticket

[Abertura do ticket] = campo data/hora da abertura do chamado, registrado no Ticket, no formato data/hora, dentro do horário de atendimento estabelecido (ver campo OBSERVAÇÕES abaixo).

[Tempo em espera por validação pelo cliente] = tempo em que o ticket fica aguardando validação e/ou informações complementares pelo cliente.

[conclusão em] = campo concluído em, registrado no Ticket, no formato data/hora

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PCM = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

9.7.2 O indicador de Eficiência no cumprimento de prazo, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

ECP = (1 - (D/T)) x 100%

9.7.2.1 onde:

9.7.2.1.1 D = Dias de Atraso, ou seja, Total de dias decorridos entre a data prevista para entrega da demanda e a data de entrega da demanda;

9.7.2.1.2 T = Total de Dias do Cronograma da Demanda;

9.7.2.1.3 ECP = Eficiência no Cumprimento do Prazo, em percentual.

9.7.2.2 Observação 1: Se a data de entrega for anterior à data prevista, considerar D = 0 (zero).

9.7.3 O indicador de Tempo de Reação, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

TR = [início de atendimento] - [reportado em]

PTR = (QDM/QTT) * 100

ONDE:

[início de atendimento] = campo data/hora de início do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora

[reportado em] = campo reportado em, registrado no Ticket, no formato Data/hora

PTR = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

9.8 Desconto por Descumprimento de Nível de Serviço

9.8.1 O desconto por descumprimento dos níveis de serviços pactuados será calculado por intermédio das regras definidas a seguir.

9.8.1.1 Indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário

DESC = [1 - (Ia / Ic)] * Vs

onde:

Desc= Valor do desconto

Ia = Indicador atingido

Ic = Indicador contratado

Vt = Valor do serviço no mês

9.8.1.2 Indicador de Eficiência no cumprimento de prazo

Desc = (1 - (ECP/100)) x 0,25 x 100%.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

9.8.1.2.1 Aplica-se sobre o valor da demanda se houver descumprimento injustificado do prazo.

9.8.1.2.2 Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 10% do valor da demanda.

9.8.1.3 O indicador Tempo de Reação

Desc = [1 - (Ia / Ic)] * Vs

9.8.1.3.1 onde:

9.8.1.3.1.1 Desc = Valor do desconto;

9.8.1.3.1.2 Ia = Indicador atingido;

9.8.1.3.1.3 Ic = Indicador contratado;

9.8.1.3.1.4 VS = Valor do serviço no mês.

10 PRAZOS E PROCEDIMENTOS

10.1 Ativação (entrega após a contratação)

10.1.1 Para o Cloud Services Brokerage: A disponibilização de credenciais de acesso se dará em até 5 dias úteis a partir da publicação do contrato na imprensa oficial.

10.1.2 Para os demais serviços: Serão estabelecidos negocialmente entre as PARTES após a contratação antes da formalização dos acionamentos (demanda ou ordem de serviço).

10.2 Desativação (encerramento da prestação, incluindo descarte de dados)

10.2.1 Não há tolerância para manutenção da operação e dos dados do CLIENTE após a vigência contratual ser encerrada.

10.2.2 Caberá ao CLIENTE proceder com o planejamento de eventual saída do serviço com cronograma restrito à vigência do contrato.

10.2.3 Os ambientes em nuvem do CLIENTE serão desativados no dia posterior ao término da vigência do contrato.

10.2.4 A manutenção dos dados em ambientes desativados seguirá as políticas vigentes de retenção dos provedores parceiros publicadas em seus portais/sites.

10.3 Recuperação de dados e de ambientes

10.3.1 O SERPRO não garante recuperação de dados ou de ambientes. A gestão destes deverá ser integralmente feita pelo CLIENTE.

11 ATENDIMENTO TÉCNICO

11.1 O atendimento técnico padrão não inclui suporte ou gestão sobre workloads (ativos de nuvem).

11.2 Para gestão sobre as workloads é necessária a contratação do Cloud Service Management.

11.3 Não serão atendidas questões relativas aos ativos de nuvem caso não exista contratação do Cloud Service Management para o respectivo projeto.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

11.4 A solicitação de atendimento técnico, pelo CLIENTE para o serviço desejado, poderá ser realizada durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado no contrato.

11.5 Será aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada.

11.6 Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do CLIENTE e para acompanhamento do tempo de atendimento.

11.7 Caso haja algum desvio, o CLIENTE deverá entrar em contato com o SERPRO informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.

11.8 Ao final do atendimento o CLIENTE receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.

11.9 Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto à prioridade de atendimento:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Alta	Acionamentos associados a eventos que não façam parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham a causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, etc.). O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços do SERPRO classificará este acionamento em Registro de Incidente.	Remoto
Média	Acionamentos associados a problemas que criem restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto
Baixa	Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetem a operação do sistema (habilitação de usuários, etc). O tratamento de acionamento de severidade baixa será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

12 CANAIS DE ATENDIMENTO

12.1 O SERPRO disponibiliza diversos canais de atendimento ao CLIENTE, descritos na Central de Ajuda, acessível pelo endereço eletrônico: https://centraldeajuda.serpro.gov.br/duvidas/pt/atendimento/atendimento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ANEXO – CONDIÇÕES RELATIVAS AO PROCESSO DE INTEGRIDADE DO SERPRO

Parecer Jurídico SERPRO 0522/2023

1 DAS CONDIÇÕES GERAIS

1.1 O CLIENTE, por si, seus administradores, empregados e representantes comerciais devem estar cientes e agir em conformidade com os dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e seu decreto regulamentador e demais legislações e tratados Internacionais, no que forem aplicáveis, tais como, mas não limitados à Convenção Interamericana Contra a Corrupção (Convenção da OEA), promulgada pelo Decreto nº 4.410/2002, a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção (Convenção das Nações Unidas), promulgada pelo Decreto nº 5.687/2006, e a Convenção sobre o Combate a Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (Convenção da OCDE), promulgada pelo Decreto nº 3.678/2000, adotando práticas anticorrupção durante toda a vigência da eventual relação comercial com o SERPRO.

1.1.1 Qualquer descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do CLIENTE, em qualquer um dos seus aspectos, poderá ensejar instauração de apuração de responsabilidade de seus agentes com aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos do artigo 18, da Lei nº 12.846/2013.

1.2 O CLIENTE, por si, seus administradores, empregados e representantes comerciais devem estar cientes e agir em conformidade com o disposto na Política de Integridade e Anticorrupção do Serpro, no Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT) e no Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro, no que for aplicável à relação comercial com o Serpro. Estes documentos estão disponíveis no endereço eletrônico: https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade.

1.3 No desempenho das suas atividades, os CLIENTES devem abster-se das seguintes práticas:

1.3.1 praticar qualquer ato de suborno, pagamento por influência, propina ou outro pagamento ilegal, ou de maneira semelhante, ou comparável, a qualquer pessoa ou entidade pública (incluindo, mas não limitado, à autoridade governamental, funcionário público ou candidato a cargo político), independente da forma, em dinheiro, bens, ou serviços em seu nome ou em nome do Serpro, que constitua vantagem indevida ou, ainda, prática ilegal. Considera-se “vantagem indevida” o benefício pessoal de entes ou pessoas que tenha por finalidade um resultado indevido ou inapropriado, que não ocorreriam se não fosse pela vantagem indevida;

1.3.2 financiar, patrocinar ou de qualquer forma subsidiar a prática de atos ilícitos;

1.3.3 utilizar um intermediário (pessoa física ou jurídica) para ocultar seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.4 frustrar ou fraudar, através de ajuste, combinação ou qualquer outro modo, a natureza competitiva de um procedimento licitatório, bem como prevenir, perturbar ou fraudar o processo ou contrato resultante;

1.3.5 tomar ações para obter vantagem ou benefício indevido, fraudulento ou sem autorização por lei de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública em edital ou nos respectivos instrumentos contratuais;

1.3.6 interferir em uma concorrência justa, descumprindo as leis antimonopólio aplicáveis e as leis antitruste, conduzindo práticas monopolistas e/ou tentando manipular os preços de mercado;

1.3.7 participar de atividades que legitimam os lucros criminais por meios como disfarçar ou ocultar as fontes e a natureza dos lucros ou prestar qualquer tipo de assistência a tais operações (lavagem de dinheiro); e

1.3.8 praticar atos que possam constituir uma violação da legislação aplicável anticorrupção e anticoncorrencial, ainda que não expressamente citadas no presente documento.

1.4 Caso o CLIENTE ou de qualquer de seus representantes passe a ser investigado, indiciado ou denunciado por qualquer ato neste documento relacionado, no limite do seu conhecimento e desde que isto não interfira na confidencialidade e privacidade atinentes ao processo de investigação do SERPRO, deverá notifica-lo no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis de seu conhecimento, comprometendo-se a fornecer informações sobre o andamento desses processos no mesmo prazo acima citado, contados a partir do recebimento da solicitação pelo SERPRO.

1.5 O CLIENTE deverá reportar ao SERPRO, em até 15 (quinze) dias úteis após tomar conhecimento, qualquer situação que caracterize conflito de interesses, nos termos da Lei, informando se algum dos empregados ou profissionais do SERPRO participa de qualquer atividade ou mantenha ligação econômica com o CLIENTE.

1.5.1 A análise sobre a existência ou não de um conflito de interesses ficará sob exclusivo critério do SERPRO.

1.6 A qualquer tempo, caso o SERPRO identifique que qualquer pessoa física ou jurídica relacionada ao CLIENTE, possua envolvimento com corrupção ativa ou passiva, bem como com qualquer ato contra a administração pública, prática anticoncorrencial ou fraude e/ou apresente impedimento ético, incluindo, mas não se limitando a situações de conflito de interesse, a depender da gravidade e a seu exclusivo critério, deverá:

1.6.1 requerer planos de ação para remediação relacionada à integridade deste contrato;

1.6.2 suspender ou paralisar as atividades com justa causa até satisfatória regularização; ou

1.6.3 rescindir este contrato de forma motivada, sem prejuízo das penalidades contratuais e eventuais perdas e danos.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2 DA AVALIAÇÃO DE INTEGRIDADE DO CLIENTE

2.1 O SERPRO fará avaliação de integridade de seus clientes para as contratações de produtos e serviços que tratem de dados pessoais, inclusive dados pessoais sensíveis, conforme previsto na Norma de Avaliação de Integridade de Clientes, disponível no endereço eletrônico: https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade.

2.1.1 A Avaliação de Integridade de CLIENTES realizada pelo SERPRO terá validade de 24 (vinte e quatro) meses contados a partir da sua emissão e sua atualização deverá ser realizada a qualquer tempo, por iniciativa do CLIENTE ou quando solicitada pelo SERPRO.

2.1.1.1 A Avaliação de Integridade de CLIENTES será reaplicada pelo SERPRO a cada 24 (vinte e quatro) meses.

2.1.2 O SERPRO, a qualquer tempo, poderá solicitar novas informações ao cliente, que deverá responder no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, caso outro prazo não esteja definido pelo SERPRO.

2.1.3 As partes comprometem-se a buscar solução para mitigar riscos à integridade que porventura sejam identificados.

2.1.4 Os dados pessoais obtidos em razão dos procedimentos da Avaliação de Integridade de Clientes serão tratados à luz da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SERPRO

ANEXO – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Parecer Jurídico SERPRO 0290/2023

1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DESTE ANEXO

1.1 O presente Anexo tem como finalidade firmar as condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

2 DEFINIÇÕES

2.1 Para efeitos deste termo, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados – Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo–se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicável ao Tratamento de Dados Pessoais no território nacional.

2.1.2 LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3 Dados Pessoais – significam qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, nos termos de ou em relação ao Contrato.

2.1.4 Serviço – refere–se à contraprestação, nos termos do Contrato.

2.1.5 Colaborador(es) – qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6 Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras – significa qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

2.2 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular” e “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, terão, para os efeitos deste Anexo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.2.1 Para os efeitos deste Anexo, o SERPRO é o Operador, nos termos do que dispõe a LGPD;

2.2.2 Para os efeitos deste Anexo, o CLIENTE será:

2.2.2.1 Controlador Singular, quando realizar o tratamento de dados pessoais para seus próprios propósitos e para atingir suas finalidades;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.2.2.2 Operador, quando realizar o tratamento de dados pessoais em nome de um Terceiro.

2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados ou "LGPD") e se obrigam a observar o dever de proteção de dados pessoais, os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis, inclusive nos meios digitais, comprometendo–se a cumprir todas as condições e obrigações dispostas na LGPD e nas demais leis aplicáveis.

3 DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

3.1 São deveres das PARTES:

3.1.1 Realizar o tratamento de dados pessoais com base nas hipóteses dos arts. 7º e/ou 11 e/ou Capítulo IV da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços;

3.1.2 Informar imediatamente à outra Parte, sempre que envolver a Solução tecnológica objeto do presente Contrato, assim que tomar conhecimento de:

3.1.2.1 qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

3.1.2.2 quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

3.1.2.3 qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra parte.

3.1.3 O subitem anterior interpreta–se em consonância com o detalhamento do serviço e as responsabilidades das PARTES previstas neste Contrato e seus demais anexos.

3.2 São deveres do CLIENTE:

3.2.1 Responsabilizar–se:

3.2.1.1 pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

3.2.1.2 por descrever corretamente, em local indicado pelo SERPRO, as finalidades e as hipóteses legais para as quais utilizará os dados pessoais da solução, bem como, o evento de contato com o Titular, além de outras informações porventura solicitadas pelo SERPRO;

3.2.1.3 pela compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas;

3.2.1.4 pela definição da forma de tratamento dos dados pessoais, cabendo ao CLIENTE informar ao Titular que seus dados pessoais serão compartilhados com o Operador;

3.2.1.5 por informar ao Titular dos dados pessoais que o Operador do tratamento é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela União;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.1.6 pela veracidade das informações prestadas quando do preenchimento do questionário da Diligência Prévia de Integridade (Due Diligence de Integridade – DDI), bem como, por responder a novos questionamentos eventualmente definidos pelo SERPRO;

3.2.1.7 por informar ao SERPRO a quantidade de consultas, validações ou conferências que espera consumir.

3.2.2 Caso realize tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar–se–á pela gestão adequada do consentimento fornecido pelo Titular.

3.3 São deveres do SERPRO:

3.3.1 Garantir que o tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do Contrato e do serviço contratado e utilizá–lo, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD;

3.3.2 Não transferir, nem de outra forma divulgar dados da outra Parte, exceto se houver necessidade para fins de fornecimento do serviço:

3.3.2.1 Até o limite necessário para a prestação do serviço;

3.3.2.2 Conforme permitido segundo o Contrato celebrado entre as PARTES;

3.3.2.3 Em razão de determinação legal.

3.3.3 Cooperar com o CLIENTE no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo;

3.3.4 Comunicar, em até dez dias, ao CLIENTE, o resultado de auditoria realizada pela ANPD, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo em um prazo razoável eventuais desconformidades detectadas;

3.3.5 Informar imediatamente ao CLIENTE, quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, sempre que envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato;

3.3.6 Abster–se de responder a qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante, exceto nas instruções documentadas ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.

3.3.7 Realizar o monitoramento técnico do consumo, considerando tanto o consumo fora dos padrões declarados pelo CLIENTE ou estabelecidos pelo SERPRO no Contrato principal, quanto possíveis incidentes de segurança que venham a ser detectados durante o consumo do serviço, podendo o SERPRO suspender ou interromper o serviço para fins de prevenção, buscando evitar qualquer prática de ilícito ou o uso irregular do serviço, ocasião em que deverá notificar o CLIENTE.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4 DOS COLABORADORES DO SERPRO

4.1 O SERPRO assegurará que o Tratamento dos Dados Pessoais enviados pela CLIENTE fique restrito aos Colaboradores que precisam efetivamente tratá–los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais Colaboradores:

4.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento; e

4.1.2 Tenham conhecimento das obrigações do SERPRO, incluindo as obrigações do presente Termo.

4.2 Todos os Colaboradores do SERPRO, bem como os em exercício na Empresa, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais, nos termos já definidos pelo artigo 8º, da Lei 5.615/70.

4.3 O SERPRO não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente o CLIENTE acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que o CLIENTE possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente, sendo certo que o SERPRO se compromete a cumprir a ordem legal estritamente nos limites do que lhe for requisitado.

5 DOS COOPERADORES

5.1 O CLIENTE concorda que o SERPRO, nos termos da Lei, e para atender a finalidade contratual, firme parcerias com outros provedores. Ainda assim, o SERPRO tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD e adotar medidas de controle para garantir a proteção dos dados do CLIENTE e dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e de segurança aplicados pelo SERPRO.

6 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

6.1 O SERPRO adotará medidas de segurança técnicas e administrativas adequadas a assegurar a proteção de dados (nos termos do artigo 46 da LGPD), de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, deverá levar em conta os riscos que são apresentados pelo tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

6.2 O SERPRO manterá os Dados Pessoais de clientes do CLIENTE e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. O SERPRO designará um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

6.3 Em caso de incidente de segurança, inclusive de acesso indevido, não autorizado e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos pelo CLIENTE, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, o SERPRO comunicará ao CLIENTE imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência pelo SERPRO; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de Titulares afetados; (v) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (vi) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso o SERPRO não disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá–las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

6.4 Fica estabelecido que o SERPRO não informará a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que notificará o CLIENTE e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

7 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

7.1 As transferências de Dados Pessoais para um terceiro país, ou seja, um país diferente daquele em que os Dados Pessoais são disponibilizados, serão permitidas somente quando tais transferências forem estritamente necessárias para a execução do Contrato e de acordo com as condições e os limites estabelecidos no “Apêndice – Transferência Internacional de Dados Pessoais” deste Anexo.

8 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

8.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do contrato envolvendo o Tratamento de Dados Pessoais, prontamente darão por encerrado o tratamento e, em no máximo 30 dias, serão eliminados completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando necessária a manutenção dos dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese autorizativa da LGPD.

9 DAS RESPONSABILIDADES

9.1 Eventuais responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Anexo, no contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

10 DOS DIREITOS DOS TITULARES

10.1 Os direitos dos titulares dos Dados Pessoais previstos nas legislações que versem sobre dados pessoais serão atendidos pelo CLIENTE, pois a referida Parte, na qualidade de Controlador dos Dados Pessoais, será exclusivamente responsável por decidir se e como eventuais requisições dos Titulares deverão ser atendidas.

10.1.1 Caso algum titular dos dados pessoais tratados no âmbito deste contrato faça alguma requisição diretamente ao SERPRO, como por exemplo, solicite a retificação, a atualização, a correção ou o acesso aos seus dados pessoais, o SERPRO orientará o titular para que busque o Controlador.

10.2 No caso de uma requisição de exclusão dos Dados Pessoais pelos Titulares, o SERPRO poderá mantê–los em seus sistemas, caso haja qualquer base legal ou contratual para a sua manutenção, como por exemplo, para resguardo de direitos e interesses legítimos do próprio SERPRO.

10.3 Para prestar os serviços descritos neste contrato, as PARTES deverão adotar as salvaguardas de segurança descritas no item 5 e as medidas de transparência previstas na LGPD, em especial nos artigos 9º; 23, I e parágrafo 3º e capítulo III e no capítulo II da LAI.

11 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1 Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição:

11.2 Em caso de eventual conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do contrato principal, prevalecem as aqui descritas.

11.3 As PARTES ajustarão variações a este Anexo que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas leis e regulamentos de proteção de dados.

11.4 É expressamente proibida a utilização da solução contratada para a qualificação indireta de bases de dados pessoais.

11.5 Caso qualquer disposição deste Anexo for considerada como inválida ou inexequível, o restante deste instrumento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deverá, então, ser: (i) alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível, (ii) interpretada de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

APÊNDICE – TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

As PARTES estabelecem as presentes regras de adequação à transferência internacional de dados, nos termos seguintes:

SERPRO	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

CLIENTE	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS

1.1 O presente tem por objeto a definição das condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, em especial no tocante à transferência internacional de dados ajustada no Contrato indicado.

2 DEFINIÇÕES

2.1 Para efeitos deste documento, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados - Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo-se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicáveis ao Tratamento de Dados Pessoais às quais o Exportador de Dados ou o Importador de Dados (ou ambos) estejam sujeitos.

2.1.2 LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3 Dados Pessoais - Qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, transferidos ao abrigo deste Contrato.

2.1.4 Serviço - Contraprestação do SERPRO ao CLIENTE, nos termos do Contrato.

2.1.5 Colaborador(es) - Qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6 Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras - Qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.1.8 Exportador de dados - Responsável pelo tratamento que transfere os dados pessoais.

2.1.9 Importador de dados - Responsável pelo tratamento que recebe dados pessoais para posterior tratamento nos termos das presentes cláusulas.

2.1.10 Subcontratação - Qualquer contratação feita pelas PARTES importadora ou exportadora de prestadores de serviço de tratamento de dados, na qualidade de "operadores" antes ou depois da transferência, mediante instruções formais e sempre de acordo com as cláusulas contratuais padrão aqui estabelecidas e os termos do Contrato escrito para subprocessamento.

2.1.11 Medidas de segurança técnica e organizacional - São as medidas destinadas a proteger os dados pessoais contra a destruição acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, nomeadamente quando o tratamento implicar a sua transmissão por rede, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.

2.2 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular”, “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, ”Controlador”, “Operador” e “Transferência Internacional de Dados” terão, para os efeitos deste Termo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados” ou “LGPD”) e se obrigam a observar o dever de proteção de Dados Pessoais, proteger os direitos fundamentais da liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, e se comprometem a cumprir todas as condições e obrigações dispostas nas leis aplicáveis, em especial, nas Leis 13.709/2018, 12.527/2011 e 12.965/2014.

2.4 Como regra geral, prevalecerão, dentre os países do "Exportador de Dados Pessoais" e do "importador de dados pessoais", a legislação do Primeiro, salvo quando a legislação do Segundo ofereça regra mais protetiva aos direitos do Titular.

3 DOS COLABORADORES DAS PARTES

3.1 As PARTES assegurarão que o tratamento dos dados pessoais enviados, fique restritos aos colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais colaboradores:

3.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento;

3.1.2 Tenham conhecimento de suas obrigações.

3.2 Todos os colaboradores das PARTES, bem como os colaboradores em exercício na Organização, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais.

3.3 As PARTES assegurarão a adoção dos procedimentos necessários para que os terceiros autorizados a acessar aos dados pessoais, incluindo os subcontratados,

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

respeitem e mantenham a confidencialidade e a segurança dos dados pessoais. Todas as pessoas sob a autoridade do Importador de Dados, incluindo os subcontratados, devem ser obrigadas a tratar os dados pessoais apenas sob a orientação do Importador de Dados. Esta regra não se aplica às pessoas autorizadas a acessar os dados pessoais ou cujo acesso seja determinado por disposições legais.

3.4 O Importador de Dados não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente a outra Parte acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que este possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente.

4 DOS PARCEIROS E OPERADORES

4.1 As PARTES concordam que, nos termos da Lei, e caso seja necessário para atender a finalidade contratual, sejam firmadas parcerias com outros provedores. Ainda assim, a Parte que o fizer tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD, adotando medidas de controle para garantir a proteção dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e segurança aplicáveis.

4.2 Uma Parte notificará a Outra, caso deseje adicionar provedores parceiros e prestará todas as informações que sejam necessárias.

5 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

5.1 As PARTES adotarão medidas de segurança técnicas e organizacionais adequadas a assegurar a proteção de dados, nos termos do artigo 46 da LGPD (que podem incluir, em relação a pessoal, instalações, hardware e software, armazenamento e redes, controles de acesso, monitoramento e registro, detecção de vulnerabilidades e violações, resposta a incidentes, criptografia de Dados Pessoais do Cliente em trânsito e em local fixo), garantindo as regras de Confidencialidade, Privacidade e Proteção de Dados, incluindo questões relativas ao armazenamento e aos controles de acesso, de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, as PARTES deverão levar em conta os riscos que são apresentados pelo Tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de Segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

5.2 As PARTES manterão os dados pessoais necessários para a execução dos serviços contratados e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. Será designado um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo programa de segurança da

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

5.3 Em caso de incidente de acesso indevido (não autorizado) e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, uma Parte comunicará à Outra imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (a) data e hora do incidente; (b) data e hora da ciência; (c) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (d) número de Titulares afetados; (e) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (f) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso não se disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

5.4 Fica estabelecido que as PARTES não informarão a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que uma Parte notificará à Outra e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

6 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

6.1 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Exportador de Dados Pessoais", garantir que:

6.1.1 Os dados pessoais serão coletados, tratados e transferidos nos termos da legislação aplicável ao Exportador de Dados Pessoais, assegurando, desde já, o pleno conhecimento da legislação aplicável à outra Parte.

6.1.2 Quaisquer Dados Pessoais que forem transferidos sob este Contrato, são precisos e serão utilizados apenas para os fins identificados pelo Exportador de Dados, a fim de cumprir a cláusula acima.

6.1.3 Serão envidados esforços razoáveis no intuito de assegurar que o Importador de Dados possa cumprir as obrigações legais decorrentes das presentes cláusulas, inclusive com a adoção de medidas informativas adequadas, considerando as diferenças entre os respectivos ordenamentos jurídicos.

6.1.4 Sejam respondidas em prazo razoável ou no que estiver fixado na Lei de seu país às consultas dos Titulares de dados ou da Autoridade Supervisora relativas ao tratamento dos dados por parte do Importador de Dados, a menos que as PARTES tenham ajustado expressamente no Contrato que será o Importador de Dados a dar tais respostas; se o Importador de Dados não quiser ou não puder responder, o Exportador de Dados deve responder, dentro do possível e com a informação de que razoavelmente disponha.

6.1.5 Sejam fornecidas, quando solicitadas, cópias das presentes cláusulas e das cláusulas contratuais aos Titulares de dados pessoais objeto da transferência internacional, a menos que as cláusulas contenham informação confidencial, hipótese em que a disposição será tarjada e o Exportador dará conhecimento da

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

supressão à Autoridade Supervisora. Acatará, no entanto, as decisões da autoridade relativas ao acesso dos Titulares ao texto integral das cláusulas, desde que os Titulares aceitem respeitar a confidencialidade da informação suprimida. O Exportador de Dados Pessoais deve também fornecer uma cópia das cláusulas à Autoridade, sempre que lhe seja exigido.

6.1.6 Estejam implementadas ou em fase final de implementação, as medidas técnicas e operacionais adequadas para garantir a segurança dos Dados Pessoais durante a transmissão ao Importador de Dados.

6.2 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Importador de Dados Pessoais", garantir que:

6.2.1 Não existem razões, na presente data, para crer que exista legislação local com efeito negativo substancial sobre as garantias previstas nestas cláusulas, sendo sua obrigação informar o Exportador de Dados Pessoais acerca do eventual surgimento de motivo superveniente negativo. O Exportador, por sua vez, sempre que lhe seja exigido, notificará a Autoridade Supervisora local assim que tiver conhecimento de legislação deste teor.

6.2.2 Os dados pessoais serão tratados para as finalidades acordadas, tendo legitimidade para oferecer as garantias e cumprir as obrigações estabelecidas nas presentes cláusulas.

6.2.3 Quanto aos dados pessoais recebidos, a manutenção da exatidão dos mesmos.

6.2.4 Para todos os fins aqui dispostos, o ponto de contato do Importador de Dados será o Encarregado dos dados pessoais, cuja forma de contato será pelo e-mail informado ao final, que cooperará de boa-fé com o Exportador de Dados Pessoais, os Titulares e a Autoridade Supervisora local do Exportador, no tocante a todas as consultas, no prazo de até de 5 dias úteis. Em caso de dissolução legal do Exportador de Dados Pessoais, ou caso as PARTES tenham acordado neste sentido, o Importador de Dados Pessoais assumirá a responsabilidade pelo cumprimento das obrigações previstas nesta cláusula.

6.2.5 A pedido do Exportador de Dados Pessoais, fornecer-lhe-á provas que demonstrem que dispõe dos recursos financeiros necessários para cumprir as suas responsabilidades em relação aos Titulares.

6.2.6 Mediante pedido prévio de agendamento feito pelo Exportador de Dados Pessoais, poderá facultar o acesso às suas instalações de tratamento de dados, aos seus registros de dados e a toda a documentação necessária para o tratamento para fins de revisão, auditoria ou certificação, excetuados os segredos de negócio, a ser realizada pelo Exportador de Dados Pessoais (ou por qualquer inspetor ou auditor imparcial e independente escolhido pelo Exportador de Dados Pessoais e a que o Importador de Dados não se tenha oposto em termos razoáveis), para avaliar se estão sendo cumpridas as garantias e as obrigações aqui previstas, em horário comercial. Se assim for estabelecido em legislação local da jurisdição do Importador de Dados Pessoais, o pedido será sujeito à aprovação da Autoridade Supervisora do país do Importador de Dados Pessoais. Nesse caso, o Importador de Dados tratará de obter tempestivamente essa aprovação.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.2.7 Os dados pessoais serão tratados, a seu critério, nos termos:

6.2.7.1 Da legislação de proteção de dados do país em que o Exportador de Dados se encontrar estabelecido.

6.2.7.2 Das disposições pertinentes de qualquer decisão da Autoridade Supervisora, das quais conste que o Importador de Dados cumpre o disposto na referida autorização ou decisão e se encontra estabelecido em um país em que estas são aplicáveis, mas não é abrangido pelas mesmas para efeitos da transferência ou das transferências de dados pessoais.

6.2.8 Não serão divulgados, nem transferidos dados pessoais a Terceiros responsáveis pelo tratamento de dados, a menos que notifique a transferência ao Exportador de Dados e:

6.2.8.1 Que o Terceiro responsável pelo tratamento o faça em conformidade com as decisões da Autoridade Supervisora da qual conste que um país terceiro oferece proteção adequada;

6.2.8.2 Que o Terceiro responsável pelo tratamento subscreva as presentes cláusulas ou outro acordo de transferência de dados pessoais nos mesmos termos deste;

6.2.8.3 Que tenha sido dada a oportunidade aos Titulares para se opor, depois de terem sido informados, quando solicitado, das finalidades da transferência, dos destinatários e do fato de os países para os quais se exportarão os dados poderem ter normas de proteção de dados diferentes.

6.3 São obrigações das PARTES, independentemente do enquadramento como Exportador ou Importador de Dados Pessoais garantir que:

6.3.1 O tratamento de dados pessoais realizar-se-á com base nas hipóteses legais do país do Exportador de Dados, a exemplo do disposto na legislação brasileira (Lei nº 13.709/2018), às quais se submeterão os serviços, responsabilizando-se:

6.3.1.1 Pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

6.3.1.2 Pela compatibilidade no tratamento com as finalidades informadas;

6.3.1.3 Pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, cabendo-lhe informar ao Titular que seus dados pessoais são compartilhados na forma prevista neste Contrato.

6.3.1.4 1 É dever da parte importadora ou exportadora informar ao Titular que o SERPRO é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela República Federativa do Brasil;

6.3.1.5 Pela observância dos princípios definidos no artigo 6º da LGPD.

6.3.2 Caso, a exclusivo critério de qualquer das PARTES, seja realizado tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (a exemplo do disposto nos Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela gestão adequada do instrumento de consentimento fornecido pelo Titular, e deverá informá-lo sobre o compartilhamento de seus dados, visando atender às finalidades para o respectivo tratamento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.3.2.1 Deve ainda compartilhar o instrumento de consentimento com a outra Parte, quando solicitado, para análise da conformidade e para outras estritamente necessárias à correta execução do Contrato, e também visando atender requisições e determinações das Autoridades Fiscalizadoras, Ministério Público, Poder Judiciário ou Órgãos de controle administrativo, desde que observadas as disposições legais correlatas.

6.3.3 O tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades declaradas e para a execução do Contrato e do serviço contratado, utilizando, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Supervisora competente.

6.3.4 Em até dez dias, a outra Parte será comunicada sobre o resultado de auditoria realizada pela Autoridade Supervisora competente, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo, caso seja responsável, em um prazo razoável, eventuais desconformidades detectadas.

6.3.5 A outra Parte será informada quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, desde que envolva a solução tecnológica objeto do Contrato original indicado no preâmbulo.

6.3.6 Imediatamente, a outra Parte será informada, sempre que qualquer intervenção de Terceiros envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato, tais como:

6.3.6.1 Qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais sob o controle da outra Parte por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

6.3.6.2 Quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

6.3.6.3 Qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra Parte.

7 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

7.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do Contrato, devolverão todos os dados pessoais transferidos e as suas cópias ou os destruirão, certificando que o fizeram, exceto se a legislação imposta impedir a devolução ou a destruição da totalidade ou de parte dos dados pessoais transferidos. Nesse caso, fica garantida a confidencialidade dos dados pessoais transferidos, que não voltarão a ser tratados.

7.2 Fica garantido que, a pedido de uma das PARTES e/ou da Autoridade Supervisora, a Outra submeterá os seus meios de tratamento de dados a uma auditoria das medidas referidas no item acima.

7.3 Se o Importador de Dados violar as respectivas obrigações decorrentes das presentes cláusulas, o Exportador de Dados pode suspender temporariamente a transferência de dados pessoais, até que cesse o descumprimento ou o Contrato chegue ao seu termo.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

7.4 O Exportador de Dados, sem prejuízo de quaisquer outros direitos que possa invocar contra o Importador de Dados, pode resolver as presentes cláusulas, devendo informar à Autoridade Supervisora a este respeito, sempre que tal for exigido, em caso de:

7.4.1 A transferência de dados pessoais para o Importador de Dados ter sido temporariamente suspensa pelo Exportador de Dados, nos termos da cláusula 7.3;

7.4.2 Ao respeitar as presentes cláusulas, o Importador de Dados viole as respectivas obrigações legais no país de importação;

7.4.3 O Importador de Dados violar de forma substancial ou persistente as garantias previstas ou os compromissos assumidos em virtude das presentes cláusulas;

7.4.4 Uma decisão definitiva que não admita recurso de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora considerar ter havido descumprimento das cláusulas por parte do Importador de Dados ou do Exportador de Dados;

7.4.5 Ter sido declarada a falência do Importador de Dados.

7.5 Nos casos previstos nas alíneas 7.4.1, 7.4.2 ou 7.4.4, o Importador de Dados pode igualmente resolver as presentes cláusulas.

7.6 As PARTES estipulam que a resolução das presentes cláusulas em qualquer momento, em quaisquer circunstâncias e independentemente dos motivos, não as dispensa do cumprimento das obrigações e/ou das condições previstas nas presentes cláusulas relativamente ao tratamento dos dados pessoais transferidos.

8 DAS RESPONSABILIDADES

8.1 Cada Parte é responsável perante a outra Parte pelos danos causados pela violação das presentes cláusulas. A responsabilidade limita-se aos danos efetivamente sofridos. Cada uma das PARTES é responsável perante os titulares em caso de violação de direitos, nos termos das presentes cláusulas.

8.2 As PARTES estipulam que os Titulares de dados devem ter o direito de invocar, na qualidade de terceiros beneficiários, as presentes cláusulas, em especial as alíneas 6.1.4, 6.1.5, 6.2.7.3, 6.3.1 e 6.3.2 da cláusula 6, contra o Importador de Dados ou o Exportador de Dados, no que se refere ao dados pessoais que lhe digam respeito, e aceitam a jurisdição do país de estabelecimento do Exportador de Dados para este efeito.

8.3 Nos casos de alegada infração por parte do Importador de Dados, o Titular deve, antes de tudo, solicitar ao Exportador de Dados que tome as medidas apropriadas para executar os respectivos direitos; caso o Exportador de Dados não o faça em um prazo razoável, o Titular pode então executar os seus direitos diretamente contra o Importador. Os Titulares de dados podem agir diretamente contra um Exportador de Dados que não tenha envidado esforços razoáveis para verificar a capacidade do Importador de Dados para cumprir as respectivas obrigações legais, nos termos das presentes cláusulas.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

8.4 Todas as responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Termo, no Contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

9 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1 As PARTES comprometem-se a participar em qualquer procedimento de mediação habitualmente disponível e não vinculativo iniciado por um Titular ou pela Autoridade Supervisora. Caso participem do procedimento, podem escolher fazê-lo à distância, quer por telefone, quer por outros meios eletrônicos. Comprometem-se igualmente a considerar a participação em outros procedimentos de arbitragem ou mediação, desenvolvidos para os litígios em matéria de proteção de dados.

9.2 Cada uma das PARTES deve acatar a decisão de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora do país de estabelecimento do Exportador de Dados Pessoais, quando definitiva.

9.3 Em caso de conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do Contrato, prevalecem as aqui descritas.

9.4 As PARTES ajustarão variações a este instrumento que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados.

9.5 É expressamente proibida a utilização da solução contratada para higienização/qualificação indireta de bases cadastrais.

9.6 Caso qualquer disposição deste instrumento seja inválida ou inexequível, o restante deste documento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deve ser:

9.6.1 Alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível;

9.6.2 Interpretadas de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ANEXO – RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

1 OS ITENS DE FATURAMENTO, SUAS RESPECTIVAS UNIDADES DE MEDIDA E SEUS PREÇOS UNITÁRIOS ESTÃO DEFINIDOS A SEGUIR:

1.1 Os valores abaixo listados têm sua representação em Real (BRL) garantida por no máximo um ano desde a assinatura deste contrato.

1.1.1 Respeitados os regulamentos tributários, eventuais descontos ou repasses relativos à imunidade tributária serão aplicados conforme definição corrente do SERPRO.

1.2 Os valores efetivamente faturados serão detalhados nos relatórios de prestação de contas, de acordo com o período mensal de faturamento, discriminando as variáveis definidas nas fórmulas de precificação conforme o serviço.

1.3 Itens Faturáveis por grupo de serviço:

1.3.1 Em comum (quando citado):

1.3.1.1 fator de Câmbio (fc): corresponde à importância numérica utilizada para equalização do volume de consumo, de acordo com a forma de apresentação na console, sendo:

- Catálogo de serviços apresentados em dólar:

O Fator de Câmbio equivale ao valor do dólar PTAX obtido na data de cotação do orçamento comercial;
Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em dólar na console, o Fator de Câmbio será igual a R$ 5,77.

- Catálogo de serviços apresentados em reais:

Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em reais na console, o Fator de Câmbio será de 1,00.

1.3.2 Para os serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation e Cloud Generic Professional Services será utilizada a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado (R$) = hora x preço

1.3.2.1 Onde:

1.3.2.1.1 hora = quantidade de horas gastas para a realização do serviço

1.3.2.1.2 preço = quantia cobrada por unidade (1h) de serviço prestado

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.3 O Cloud Services Brokerage seguirá a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado por projeto (R$) = Volume de CSB x Preço.

1.3.3.1 Onde:

1.3.3.1.1 Volume de CSB = Volume de CSB = (vcc * fc * (1-fa)) + (vmp * fc * (1+fm))

1.3.3.1.2 vcc (Volume de Consumo na Console): É o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

1.3.3.1.3 fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

1.3.3.1.4 vmp (Volume de consumo no Marketplace): que corresponde ao volume de consumo de produtos de software no Marketplace do provedor. É dado em dólares se o volume do provedor for em dólares, e em reais se o volume do provedor for em reais. O Volume de Consumo no Marketplace se refere exclusivamente à conta de produtos de softwares obtidos pelo CLIENTE por meio do Marketplace dos provedores. O Consumo de Volume no Marketplace não se confunde com o consumo de recursos em nuvem que sejam necessários para execução dos produtos de software no ambiente em nuvem do cliente.

1.3.3.1.5 fm (Fator de Marketplace): trata-se de um percentual de 20% que corresponde ao montante adicional para realização de transação financeira pelo uso das lojas dos provedores (apuração de fatores de preço em relação aos serviços de nuvem. Serviço de natureza de importação, sem contrapartida prévia).

1.3.4 O volume de CSB é calculado com base na cotação PTAX do Dólar (USD), obtido na data de apresentação deste contrato.

1.3.5 O percentual do Fator de Ajuste DEVE SEGUIR A TABELA ABAIXO:

Provedor	Fator de Ajuste
AWS	20%
Azure	0%
Google	18%
Huawei	30%
IBM	0%
Oracle	0%
Serpro	0%

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.6 O CLIENTE poderá alterar os projetos a qualquer tempo e a seu livre critério, sendo que o valor a ser pago será com base no consumo efetivamente apurado, respeitadas as condições estabelecidas neste anexo. Os projetos estarão discriminados no Relatório Mensal de Prestação de Contas.

1.3.6.1 O Volume de Consumo do Provedor será contabilizado a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro Multicloud - Cloud Services Brokerage	CSB	96.998,16	R$ 1,77	R$ 2.060.240,92
Serpro Multicloud - Cloud Architecture Design	Hora	12	R$ 1.297,00	R$ 186.768,00
Serpro Multicloud - Cloud Migration Management	Hora	5	R$ 1.297,00	R$ 77.820,00
Serpro Multicloud - Cloud Engineering and Automation	Hora	0	R$ 1.297,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services	Hora	10	R$ 1.297,00	R$ 155.640,00

1.3.7 Cloud Services Management:

1.3.7.1 O modelo de comercialização é oferecido em forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado). A apuração do valor a ser faturado SERÁ FEITA DE ACORDO COM OS PLANOS OFERECIDOS.

1.3.7.2 A cobrança do serviço em cada plano será feita por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento. Nunca os dois itens são faturados ao mesmo tempo, ou seja, ou se cobra por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento, CONFORME DETALHADO NA TABELA ABAIXO.

1.3.7.3 Um projeto gerenciado corresponde à cada habilitação do serviço por provedor.

1.3.7.4 Caso o CSM seja superior às faixas que se encaixam no Projeto Gerenciado, será cobrado pelo item de Esforço de Gerenciamento, conforme a seguinte fórmula:

Volume de CSM = (vcc * fc * (1-fa)) * (1+ fr)

Valor a ser faturado (R$) = Volume de CSM * Valor do IFA de esforço de gerenciamento por faixa.

1.3.7.4.1 Onde:

1.3.7.4.1.1 vcc (Volume de Consumo na Console): é o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.7.4.1.2 fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

1.3.7.4.1.3 fr (Fator de Regulação): corresponde às condições financeiras estabelecidas por cada provedor para provimento de suporte técnico. O Fator de Regulação máximo é limitado a 150%. Para o Serpro Cloud One não existe Fator de Regulação.

1.3.7.4.1.4 Esforço de gerenciamento por faixa: corresponde ao preço unitário a ser pago pela faixa de consumo. Para encontrar o valor unitário, de posse do Volume de CSM , busca-se a faixa correspondente a ele e seu respectivo valor dentro do plano contratado. Esse valor é o que deve ser usado na fórmula acima (esforço de gerenciamento por faixa).

1.3.7.5 Caso o Volume de CSM seja menor que o valor unitário do projeto gerenciado do plano contratado, o valor a ser cobrado será a unidade do projeto gerenciado. Caso contrário, o valor a ser cobrado será o resultado da multiplicação citada no item anterior.

1.3.7.6 Para efeito de cálculo do Volume de CSM, as condições especiais obtidas em contrapartida da parceria serão limitadas a 60%, ou seja, caso o percentual dessas condições especiais no Volume de CSB seja maior que 60%, o Volume de CSB para uso no cálculo do Volume de CSM deverá ser recalculado com limite de 60% em cima do Volume de Consumo Bruto.

1.3.7.7 Plano Básico

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Projeto gerenciado	Unidade	0	R$ 4.997,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Esforço de Gerenciamento - a partir de 30.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,24	R$ 0,00

1.3.7.8 Plano Intermediário

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R$ 10.000,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 30.000 até 200.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,50	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 200.001 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,45	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,40	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - a partir de 1.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,33	R$ 0,00

1.3.7.9 Plano Avançado

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R$ 25.000,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 40.000 até 500.000 (vol CSM)	CSM	166.836,84	R$ 0,69	R$ 1.381.409,04
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,59	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 1.000.001 até 2.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,50	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 2.000.001 até 3.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,40	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 3.000.001 até 4.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,32	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - a partir de 4.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,26	R$ 0,00

1.3.7.10 Cloud Connect

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Cloud Connect – 500 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 8.290,1700	R$ 0,00
Cloud Connect – 1000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 14.507,8000	R$ 0,00
Cloud Connect – 2000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 24.870,5100	R$ 0,00
Cloud Connect – 3000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 31.088,1300	R$ 0,00
Cloud Connect – 5000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 43.076,5700	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Cloud Connect – 10000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 77.720,3300	R$ 0,00
Cloud Connect – 20000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 84.880,8800	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SERPRO

ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

1 INFORMAÇÕES GERAIS:

CNPJ:	79.026.340/0001-41
Razão Social:	PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO
Endereço Completo:	Rua Paula Gomes, 145, Curitiba, Paraná
CEP:	80.510-070
Inscrição Municipal:	Isento
Inscrição Estadual*:	Isento

***Preencher caso exista**

2 REPRESENTANTES LEGAIS:

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	LUCIANO BORGES DOS SANTOS
CPF:	856.907.759-91
Cargo:	PROCURADOR-GERAL DO ESTADO
Designação:	DECRETO 3.501, DE 22 DE SETEMBRO DE 2023
Endereço Eletrônico:	lucianoborges@pge.pr.gov.br
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)*	
Nome Completo*:	<Duplo clique para preecher>
CPF*:	
Cargo*:	
Designação*:	
Endereço Eletrônico*:	

***Preencher caso seja aplicável**

3 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

RESPONSÁVEL FINANCEIRO	
Nome Completo:	SOLANGE COSTA DIB
CPF:	809.818.449-87
Telefone:	(41)3281-6504
Endereço Eletrônico:	solange-costa@pge.pr.gov.br
RESPONSÁVEL TÉCNICO	
Nome Completo:	PAULO CESAR FIGUEREDO
CPF:	509.211.349-91
Telefone:	(41)3281-6331
Endereço Eletrônico:	paulo.figueredo@pge.pr.gov.br

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	ANDERSON ROBERTO GERMANO
Cargo:	Gerente de Departamento
CPF:	004.641.859-80
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	RAPHAEL CORREA DE CARVALHO
Cargo:	Gerente de Divisão
CPF:	102.457.127-04

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SERPRO

ANEXO - INFORMAÇÕES GLOBAIS DO CONTRATO

Número do Contrato do Cliente*:	
Vigência:	12 (doze) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses
Valor Total do Contrato:	3.861.877,96
Valor Total do Contrato por Extenso:	Três Milhões, oitocentos e sessenta e um mil, oitocentos e setenta e sete reais e noventa e seis centavos
Processo Administrativo de Contratação:	20.663.096-5
Dados da Dotação Orçamentária:	Gestão/Unidade: 2202 – SEI - Diretoria Geral Fonte de Recursos: 759.000.132 Programa de Trabalho: 19212098629 - Apoio às Ações de Tecnologia, Pesquisa e Inovação Elemento de Despesa: 3390.4000
Regime de Execução:	O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.
IDENTIFICAÇÃO DAS TESTEMUNHAS	
Nome da Primeira Testemunha:	FABIANE BERGMANN
CPF da Primeira Testemunha:	003.345.019-62
Nome da Segunda Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
CPF da Segunda Testemunha:	<Duplo clique para preencher>
LOCAL E DATA DE ASSINATURA	
Local de Assinatura (Cidade/UF):	Brasília/DF
Data de Assinatura:	9 de dezembro de 2024

***Opcional**

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: B4C3B11A00764107.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Detalhes Contrato

Contrato

Exercício Contrato	2025	14	Situação	Ativo	
Tipo	Contrato de Despesa - Inforn		Valor Total Contrato	99.174.504,24	

Detalhes do Contrato | Itens | Aditivos | Anexos | Gestores

«
↓
»

Detalhes Gerais

Contratado	SERVICO FEDERAL PROCE			CNPJ	33.683.111/0001-07
Assinatura	20/03/2025	Data Início	24/03/2025	Validade	23/03/2026
Controle Licitação	2025/5	DISPENSA DE LICITAÇÃO			
Base Legal	Dispensável, art. 75, inc. IX, I				
Protocolo	2025/7273	Requisição de Materiais			
Objeto					

Info. Parecer

Info. Parecer

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Consulta Contra...

Detalhes Contra...

Voltar

Detalhes Contrato

Contrato

Exercício Contrato	2025 14	Situação	Ativo
Tipo	Contrato de Despesa - Inform	Valor Total Contrato	99.174.504,24

Detalhes do Contrato | Itens | Aditivos | Anexos | Gestores

« ↓ »

Item	Produto	Descrição	Unidade	Quantidade	Preço Unitário	Preço Total
1	39141	Cloud Service Brokerage	UN	50.138.613,77	1,7700	88.745.346,35
2	39399	Cloud Services Management	UN	7.262.112,48	0,5900	4.284.646,34
3	39400	Cloud Generic Professional Services	HORA	3.500,00	1.297,0000	4.539.500,00
4	39147	Cloud Connect - 20000 Mbps	MÊS	12,00	84.880,8800	1.018.570,54
5	39148	Circuito Última Milha SERPRO 20 GB - Rua Manoelito de Ornellas, n° 50, CEP 90110-230, Porto Alegre, RS	MÊS	12,00	24.435,0400	293.220,46
6	39149	Circuito Última Milha SERPRO 20 GB - Avenida Borges de Medeiros, n° 1565, CEP 90010-908, Porto Alegre, RS	MÊS	12,00	24.435,0400	293.220,46

6 registros

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

00100.060764/2026-73 - 00100.060764/2026-73-13 (ANEXO: 013)

Classificação	Nome do Candidato	Número de Inscrição	Nota prova objetiva	Nota ponderada prova objetiva	Nota ponderada entrevista	Nota final	Situação:
1º	Nicole Menin Centenaro	12	13	39	35	**74**	Apta
2º	Antônia Bertolucci Martinelli de Lima	11	11	33	35	**68**	Apta
3º	Maria Luiza Zanella	14	12	36	30	**66**	Apta
4º	Monir Goethel Borba	2	10	30	30	**60**	Apto

Direção de Logística,

Porto Alegre, 20 de março de 2025.

Eliza Ferretti

Diretora de Logística

Documento assinado eletronicamente por **Eliza Ferretti**, **Diretor(a)**, em 20/03/2025, às 14:48, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

DEPARTAMENTO DE COMPRAS

AVISO DE ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

PROCESSO SEI Nº 8.2024.0185/000092-4. ATA DE REGISTRO DE PREÇOS DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 01/2025-DEC. GERENCIADOR DA ATA: TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO. **OBJETO:** REGISTRO DE PREÇOS VISANDO À FUTURA AQUISIÇÃO DE ELETRODOMÉSTICOS, CUJA ATA INTEGRAL ESTÁ DISPONÍVEL EM WWW.TJRS.JUS.BR, COM O SEGUINTE FORNECEDOR COM PREÇOS REGISTRADOS: **PRIMER SOLUÇÕES LTDA.**. VALOR TOTAL DA ATA: **R$ 444.674,70**. **GESTORES DESIGNADOS:** ANDRÉA LEÃO DE LEÃO, TITULAR, E LETÍCIA GUIMARÃES FOLLETTO, SUBSTITUTA. **PRAZO DE VALIDADE:** 01 ANO, A CONTAR DE 18/03/2025.

Documento assinado eletronicamente por **Clayton Rebello da Silva**, **Diretor(a) de Departamento**, em 20/03/2025, às 12:52, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

SÚMULA Nº 7786097

TERMO DE AJUSTE DE CONTAS AOS CONVÊNIOS Nº 152/2012-DEC (FPE Nº 2805/2012) E Nº 78/2017-DEC (FPE Nº 841/2017)
PROCESSO Nº 8.2018.7227/000484-2
PRIMEIRO PARTÍCIPE: ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL, POR INTERMÉDIO DA SECRETARIA DA SEGURANÇA PÚBLICA, COM A INTERVENIÊNCIA DA BRIGADA MILITAR
SEGUNDO PARTÍCIPE: PODER JUDICIÁRIO DO RS
OBJETO: AJUSTE DE CONTAS RELATIVO AO PAGAMENTO DO 13º SALÁRIO REFERENTE AO ANO DE 2017 PARA OS CONVÊNIOS Nº 152/2012-DEC/ FPE 2805/2012 E Nº 78/2017-DEC/FPE 841/2017, NO VALOR DE R$ 461.220,48.
DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: 03.01.6243.3.3.90.92

Documento assinado eletronicamente por **Clayton Rebello da Silva**, **Diretor(a) de Departamento**, em 20/03/2025, às 12:41, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

SÚMULA Nº 7745235

SÚMULA DE DOAÇÃO
TERMO DE RECEBIMENTO DE BENS EM DOAÇÃO
PROCESSO SEI Nº 8.2024.0022/000074-9
DOADOR: TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RS
DONATÁRIO: INSTITUTO SOCIAL PERTENCE
OBJETO: O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RS AUTORIZOU A DOAÇÃO DE BENS MÓVEIS PERMANENTES, PARA A ENTIDADE SUPRACITADA, DE ACORDO COM A DECISÃO Nº 7577763 DO PROCESSO, COM BASE NA ALÍNEA "A", INCISO II, DO ARTIGO 76, DA LEI Nº 14.133/2021.

Documento assinado eletronicamente por **Clayton Rebello da Silva**, **Diretor(a) de Departamento**, em 10/03/2025, às 19:15, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

SÚMULA Nº 7788618

CONTRATO Nº 14/2025-DEC
PROCESSO Nº 8.2024.0207/000206-3
CONTRATANTE: TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CONTRATADA: SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO
OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM PÚBLICA FORNECIDOS POR MÚLTIPLOS PROVEDORES NOS MODELOS DE INFRAESTRUTURA COMO SERVIÇO (IAAS) E PLATAFORMA COMO SERVIÇO (PAAS) COM SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO EM REGIME DE EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO VIA DISPENSA DE LICITAÇÃO A SER FORMALIZADA COM O SERPRO PELO PRAZO DE 12 (DOZE) MESES RENOVÁVEIS ATÉ OS LIMITES DE AMPARO LEGAL, NO VALOR TOTAL DE **R$ 99.174.504,24.**
PRAZO DE VIGÊNCIA: 12 MESES, A CONTAR DA PUBLICAÇÃO DA RESPECTIVA SÚMULA NO DIÁRIO DA JUSTIÇA ELETRÔNICO, PRORROGÁVEIS ATÉ O LIMITE LEGAL.
DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: 03.92.9078.3.3.90.40
DISPENSA DE LICITAÇÃO: INC. IX, ART. 75, DA LEI Nº 14.133/2021

Documento assinado eletronicamente por **Clayton Rebello da Silva**, **Diretor(a) de Departamento**, em 20/03/2025, às 17:02, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
Praça Mal Deodoro, 55 - Bairro Centro - CEP 90010-908 - Porto Alegre - RS - www.tjrs.jus.br

CONTRATO - SERVIÇO DE CONTRATOS E CONVÊNIOS

CONTRATO Nº 14/2025-DEC

PROCESSO Nº 8.2024.0207/000206-3

TERMO DE CONTRATO DE ADESÃO CELEBRADO ENTRE O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL E O SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS - SERPRO. **OBJETO DO CONTRATO**: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMPUTAÇÃO EM NUVEM PÚBLICA FORNECIDOS POR MÚLTIPLOS PROVEDORES NOS MODELOS DE INFRAESTRUTURA COMO SERVIÇO (IAAS) E PLATAFORMA COMO SERVIÇO (PAAS) COM SUPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO EM REGIME DE EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO VIA DISPENSA DE LICITAÇÃO A SER FORMALIZADA COM O SERPRO PELO PRAZO DE 12 (DOZE) MESES RENOVÁVEIS ATÉ OS LIMITES DE AMPARO LEGAL.

DISPENSA DE LICITAÇÃO: INC. IX, ART. 75, DA LEI Nº 14.133/2021

O **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**, inscrito no **CNPJ** sob nº **89.522.064/0001-66**, com sede nesta Capital, na Praça Marechal Deodoro, nº 55, Centro Histórico, adiante denominado simplesmente **TJRS**, por intermédio da autoridade competente para o ato, devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE", e o **SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO**, empresa pública federal com sede no SGAN, Quadra 601, Módulo V, Brasília/DF, CEP 70836-900, inscrita no **CNPJ/MF** sob o nº **33.683.111/0001-07**, doravante denominado SERPRO, tendo seus representantes legais devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO", conjuntamente denominados PARTES, resolvem celebrar o presente contrato, que se regerá pelas disposições das Leis nº 14.133/2021 e 10.406/2002 e suas atualizações e de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

1. DO OBJETO E DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1. O presente contrato tem por finalidade a prestação dos serviços técnicos especializados descritos no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.

2. DA VINCULAÇÃO

2.1. Este contrato integra o processo administrativo do TJRS nº 8.2024.0207/000206-3.

2.2. O presente contrato deverá ser interpretado em sua completude, incluindo-se os seus anexos.

2.3. A execução deste contrato será regulada pelas suas cláusulas e condições, pelos dispositivos da Lei nº 14.133/2021, pelos preceitos de Direito Público, sendo aplicadas, subsidiariamente, os preceitos da Teoria Geral dos Contratos, o princípio da boa-fé objetiva e as disposições de Direito Privado.

3. DA FUNDAMENTAÇÃO

3.1. Esse contrato é celebrado por dispensa de licitação, com base no disposto no inc. IX, art. 75, da Lei nº 14.133/2021.

4. DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

4.1. Este serviço é classificável como de natureza de prestação continuada.

5. DO REGIME DE EXECUÇÃO

5.1. O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.

6. DAS OBRIGAÇÕES

ações do TJRS:

ar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados, conforme especificação detalhada no anexo "Descrição deste contrato.

r formalmente, por meio dos canais de comunicação descritos no anexo "Desc
ecução dos serviços, ficando a critério do SERPRO a sua aceitação.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.1.3. Informar e manter operantes os seus dados de contato registrados neste contrato, bem co
as atualizações dessas informações.

6.1.4. Efetuar o correto pagamento dos serviços prestados dentro dos prazos especificados neste contrato.

6.1.5. Não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços que compõem o objeto deste contrato, excetuando-se as situações devidamente justificadas nas quais o armazenamento ou reprodução dos referidos dados e informações sejam necessários para o exercício das atividades do TJRS, bem como quando o armazenamento ou reprodução dos dados e informações forem realizados por exigências legais, informando individual e detalhadamente ao SERPRO sobre cada ocorrência excepcional.

6.1.6. Não utilizar os serviços e os dados obtidos para finalidade ou forma distinta da qual foram concebidos e fornecidos ou para a prática de atos considerados ilegais, abusivos e/ou contrários aos princípios norteadores do Código de Ética do SERPRO.

6.1.6.1. Em casos de suspeita das práticas descritas acima, os serviços poderão ser suspensos, com a consequente comunicação do ocorrido às autoridades competentes e, em eventual confirmação, o SERPRO poderá rescindir o presente contrato e iniciar o processo de apuração de responsabilidade do agente que tenha dado causa a estas práticas.

6.2. São obrigações do SERPRO:

6.2.1. Prestar os serviços de acordo com o presente contrato, desde que o TJRS tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados.

6.2.2. Enviar, por meio eletrônico, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Guias de Pagamento (boletos) correspondentes ao serviço prestado. Estes documentos também estarão disponíveis para o TJRS na Área do Cliente disponibilizada pelo SERPRO.

6.2.3. Manter suas condições de habilitação durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pelo TJRS por meio de consultas aos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública Federal.

6.2.4. Comunicar, formalmente, ao TJRS qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.

7. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

7.1. As condições relativas à propriedade intelectual da solução estão dispostas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

8. DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

8.1. As PARTES se comprometem a manter sob estrita confidencialidade toda e qualquer informação trocada entre si em relação à presente prestação de serviços, bem como toda e qualquer informação ou documento dela derivado, sem prejuízo de qualquer outra proteção assegurada às PARTES pelo ordenamento jurídico.

8.2. Sobre a confidencialidade e a não divulgação de informações, fica estabelecido que:

8.2.1. Todas as informações e os conhecimentos aportados pelas PARTES para a execução do objeto deste contrato são tratadas como confidenciais, assim como todos os seus resultados.

8.2.2. A confidencialidade implica a obrigação de não divulgar ou repassar informações e conhecimentos a terceiros não envolvidos nesta relação contratual, sem autorização expressa, por escrito, dos seus detentores.

8.2.3. Não são tratadas como conhecimentos e informações confidenciais as informações que forem comprovadamente conhecidas por outra fonte, de forma legal e legítima, independentemente da iniciativa das PARTES no contexto deste contrato.

8.2.4. Qualquer exceção à confidencialidade só será possível caso prevista neste contrato ou com a anuência prévia e por escrito das PARTES em disponibilizar a terceiros determinada informação. As PARTES concordam com a disponibilização de informações confidenciais a terceiros nos casos em que tal disponibilização se mostre necessária para o cumprimento de exigências legais.

8.2.5. Para os fins do presente contrato, a expressão “Informação Confidencial” significa toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada (seja por escrito, de forma eletrônica ou por qualquer outra forma) pelas PARTES entre si, seus representantes legais, administradores, diretores, sócios, empregados, consultores ou contratados (em conjunto, doravante designados “REPRESENTANTES”) no âmbito deste contrato.

8.2.6. Todas as anotações, análises, compilações, estudos e quaisquer outros documentos elaborados pelas PARTES ou por seus REPRESENTANTES com base nas informações descritas no item anterior serão também considerados “Informação Confidencial” para os fins do presente contrato.

8.3. A informação que vier a ser revelada, fornecida ou comunicada verbalmente entre as PARTES deverá integrar ata lavrada por qualquer dos seus representantes para que possa constituir objeto mensurável e dotado de rastreabilidade para efeito da confidencialidade ora pactuada.

8.4. O descumprimento desta cláusula por qualquer das PARTES poderá ensejar a responsabilização de quem lhe der causa, nos termos da lei, inclusive em relação aos eventuais danos causados à parte contrária ou a terceiros.

8.4.1. Sem prejuízo de eventuais sanções aplicáveis nas esferas cível e administrativa, a conduta que represente violação a essa cláusula pode vir a ser enquadrada no crime de concorrência desleal previsto no art. 195, inc. XI, da Lei nº 9.279/1996.

8.4.2. O dever de confidencialidade estabelecido nesse contrato inclui a necessidade de observância da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

8.5. A responsabilidade por danos causados às PARTES ou a terceiros por eventual vazamento de dados ou outro tratamento de dados
ilícito, será direcionada a quem comprovadamente tenha dado causa, por sua ação, omissão, ou sob sua responsabilidade.

RO não será responsabilizado por quaisquer prejuízos causados por eventuais erros, fraudes ou má qualidade dos dados
s, bem como pelo uso indevido por terceiros das ferramentas que compõem a solução.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

9. DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

9.1. Conforme dispõe o art. 117 da Lei nº 14.133/2021, o TJRS designará formalmente os representantes da Administração (Gestor e Fiscais) que serão responsáveis pelo acompanhamento e pela fiscalização da execução do contrato e realizarão a alocação dos recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento deste contrato.

10. DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1. Os locais de prestação dos serviços estão especificados no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.

10.2. Para a correta tributação, as notas fiscais deverão ser emitidas com o CNPJ do estabelecimento do SERPRO onde os serviços forem prestados.

11. DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

11.1. O valor estimado deste contrato para seu período de vigência é de **R$ 99.174.504,24 (noventa e nove milhões, cento e setenta e quatro mil, quinhentos e quatro reais e vinte e quatro centavos)**.

11.2. Os preços já incluem a tributação necessária para a prestação dos serviços, conforme a legislação tributária vigente.

11.3. Os itens faturáveis, a forma de cálculo e o detalhamento dos valores a serem pagos mensalmente pelo TJRS estão descritos no anexo "Relatório Consolidado de Preços e Volumes" deste contrato.

11.4. Para efeito de pagamento, o SERPRO cobrará um valor mensal, que será calculado com base no volume consumido pelo TJRS no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado.

11.5. Caberá ao TJRS indicar e manter atualizadas todas as informações necessárias para envio eletrônico (por e-mail) da nota fiscal e dos boletos de pagamento correspondentes aos serviços prestados.

11.6. Desde o primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pelo SERPRO para o e-mail informado pelo TJRS no anexo "IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE deste contrato.

11.6.1. No referido e-mail constarão as informações necessárias para que o TJRS acesse e se cadastre no portal.

11.7. O não recebimento pelo TJRS, por correspondência eletrônica, dos documentos de cobrança mensais não o isentará de efetuar o pagamento dos valores devidos até a data de vencimento. Neste caso, o TJRS deverá acessar os documentos necessários para o pagamento no portal Área do Cliente.

11.8. Nas notas fiscais emitidas o nome do TJRS terá a mesma descrição adotada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ da Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB do Ministério da Economia – ME.

11.9. O pagamento das faturas/boletos deverá ser realizado pelo TJRS no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal pelo SERPRO. A nota fiscal será emitida até o último dia útil do mês de referência.

11.10. O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação/utilização do serviço.

11.11. O valor mensal será atestado definitivamente em até 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento ou da disponibilização da documentação correspondente à prestação do serviço.

11.11.1. Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do TJRS, o SERPRO emitirá, automaticamente, as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

12. DO ATRASO NO PAGAMENTO

12.1. Não ocorrendo o pagamento pelo TJRS dentro do prazo estipulado neste contrato, o valor devido será acrescido de encargos, que contemplam:

12.1.1. Multa de 1% (um por cento); e

12.1.2. Juros de mora (pro rata die) de 0,5% (meio por cento) ao mês sobre o valor faturado a partir da data do vencimento.

12.2. O atraso no pagamento, quando igual ou superior a 60 (sessenta) dias, permite a suspensão imediata dos serviços prestados pelo SERPRO, hipótese em que o TJRS continuará responsável pelo pagamento dos serviços já prestados e dos encargos financeiros deles decorrentes

13. DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS

13.1. Em conformidade com a legislação tributária aplicável, nos casos em que houver a retenção de tributos, via substituição tributária, caberá ao TJRS enviar os comprovantes de recolhimento de tributos para o endereço eletrônico do SERPRO (gestaotributaria@serpro.gov.br) ou encaminhá-los para o seguinte endereço:

Departamento de Gestão Tributária

Superintendência de Controladoria

SERPRO (Edifício SEDE)

Endereço: SGAN 601 – Módulo V – Asa Norte – Brasília/DF CEP: 70.836-900

NCIA

sente contrato vigerá por 12 (doze) meses, a contar da publicação da respectiva súmula no Diário da Justiça Eletrônico, até o limite legal, conforme preconizado nos art. 106 e 107 da Lei n. 14.133/20

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

14.1.1. Caso a assinatura seja efetivada por meio de certificação digital ou eletrônica, considera-se a data do último signatário assinar.

14.2. Fica rescindido o Contrato nº 055/2024-DEC (SEI nº 6795127), celebrado com o SERPRO, a contar da publicação da súmula deste contrato no Diário da Justiça Eletrônico.

14.2.1. A rescisão do Contrato n. 055/2024-DEC (SEI nº 6795127), formalizada conforme subcláusula 14.2, não representa quitação para os débitos aferidos e não quitados. Cabe ao TJRS efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados, conforme as condições estabelecidas no contrato ora rescindido.

15. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1. A despesa com a execução deste contrato está programada em dotação orçamentária própria do TJRS, prevista no seu orçamento para o exercício corrente, conforme disposto a seguir: 03.92.9078.3.3.90.40.

15.2. Para o caso de eventual execução deste contrato em exercício futuro, a parte da despesa a ser executada em tal exercício será objeto de Termo Aditivo ou Apostilamento com a indicação, por parte do TJRS, dos créditos e empenhos para sua cobertura.

16. DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO

16.1. O reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, por meio de reajuste de preços, para órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:

16.1.1. O reajuste dar-se-á por meio da aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do contrato, para CLIENTES integrantes do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP, ou para outros CLIENTES que por fundamento normativo próprio se submetam à mesma sistemática de reajuste.

16.2. O reequilíbrio econômico-financeiro, por meio de reajuste de preços, para órgãos ou entidades não integrantes do SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:

16.2.1. Dar-se-á por meio da aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do Contrato.

16.3. Haja vista que a apuração do IPCA e do ICTI é realizada mensalmente pelo IBGE e IPEA, respectivamente, o que inviabiliza a sua ponderação em proporção diária, a referência do cálculo considerará meses completos a partir do mês da data base.

16.4. A data base para cálculo do índice da primeira correção monetária será o mês de assinatura do Contrato, considerando-se esta data a do orçamento do Contrato e tomando-se como base a seguinte fórmula:

Ir = (I1 – Io) / Io

R = Vo x Ir

V1 = Vo + R

Onde:

Ir - índice de reajustamento

I1 - índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor (aniversário de 12 (doze) meses a partir da assinatura do Contrato)

Io - índice correspondente à data base do contrato (mês de assinatura do Contrato) R - valor do reajustamento procurado

V1 - preço final já reajustado

Vo - preço original do Contrato, na data base (valor a ser reajustado)

16.5. No caso de utilização do IPCA, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IBGE, localizado no seguinte endereço:

https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc_ipca/ defaultseriesHist.shtm.

16.6. Para o caso de utilização do ICTI, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IPEA, localizado no seguinte endereço: http://www.ipea.gov.br.

16.7. De acordo com o disposto no inciso I do art. 136 da Lei nº 14.133/2021, os reajustes ocorrerão por simples apostilamentos efetuados automaticamente e de ofício, sendo dispensado o prévio requerimento por parte do SERPRO.

16.8. Após efetuado pela autoridade competente da parte do TJRS, o apostilamento deverá ser enviado ao SERPRO no prazo máximo de 5 dias corridos contados da assinatura do documento.

16.9. De acordo com o art. 2º da Lei nº 10.192/2001, os efeitos do reajuste serão considerados a partir do dia subsequente ao aniversário de vigência do contrato e a aplicação dos demais reajustes respeitarão o intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre suas aplicações.

16.10. O índice de reajuste incidirá sobre cada item faturável discriminado neste Contrato.

16.11. O reequilíbrio por meio de revisão, para todos os Órgãos e Entidades Contratantes, integrantes ou não do SISP:

16.11.1. Dar-se-á em caso de mudanças de caráter extraordinário ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato. A base para cálculo da revisão retroagirá até a data do fato que a motivou e deverá ser formalizada por termo aditivo próprio.

17. DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

O SERPRO fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões no presente Contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado deste Contrato. Mediante a

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

haver supressão de quantitativos do objeto contratado em percentual superior a 25% do valor in

18. DA RESCISÃO

18.1. Os casos de rescisão contratual obedecerão ao disposto nos artigos 137 a 139 da Lei n. 14.133/2021, e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

18.2. Para formalizar a rescisão contratual, o TJRS deverá abrir um acionamento, nos termos previstos neste contrato, por meio dos Canais de Atendimento expostos no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.

18.3. Nos casos em que a prestação do serviço objeto deste contrato depender de autorização de órgão ou entidade responsável pelos dados e informações, eventual cancelamento da autorização concedida ao SERPRO para esta finalidade ensejará a imediata suspensão dos serviços e o início do procedimento de rescisão deste contrato, não cabendo ao TJRS direito a qualquer indenização por parte do SERPRO, seja a que título for.

18.4. Eventual rescisão não representa quitação para os débitos aferidos e não quitados. Em caso de rescisão os serviços serão considerados parcialmente entregues e caberá ao TJRS efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados, conforme as condições estabelecidas nesse contrato.

18.5. Condições específicas de rescisão decorrentes de características próprias do serviço contratado, se existirem, estarão especificadas no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.

19. DA COMUNICAÇÃO FORMAL

19.1. Será considerada comunicação formal toda e qualquer troca de informações realizada entre as PARTES por meio dos Canais de Atendimento estabelecidos no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.

19.2. O TJRS deverá comunicar as atualizações de seus dados de contato ao SERPRO, sob pena de assumir o risco de não receber comunicações que sejam relacionadas aos serviços deste contrato.

20. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1. Os ônus decorrentes do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas neste instrumento contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, sem prejuízo de eventual responsabilização daquele que der causa ao inadimplemento por perdas e danos perante a parte prejudicada.

20.2. Eventual aplicação de sanção administrativa deve ser formalmente motivada, assegurado o exercício, de forma prévia, do contraditório e da ampla defesa.

20.3. Na aplicação das sanções a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena e o dano causado à parte prejudicada, observado o princípio da proporcionalidade.

20.3.1. Constituirá:

20.3.1.1. Advertência – Sanção aplicável à ocorrência de inexecução parcial não reiterada.

20.3.1.2. Mora – O recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais.

20.3.1.3. Inexecução parcial – O recebimento parcial, ainda que em atraso, dos serviços contratados para o período de referência.

20.3.1.4. Inexecução total – O não recebimento de todas as parcelas dos serviços contratados.

20.3.2. Por inexecução parcial ou total deste contrato, o SERPRO estará sujeito à aplicação das sanções descritas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021, de forma gradativa e proporcional à gravidade da falta cometida e de eventual dano causado, assegurados o contraditório e a ampla defesa de forma prévia.

20.3.2.1. Em caso de descumprimento total das obrigações, o valor da multa não excederá a 10% (dez por cento) do valor do contrato. Caso haja a aplicação de mais de uma multa por descumprimento parcial das obrigações, a soma dos valores das eventuais multas aplicadas não ultrapassará esse limite.

20.3.2.2. Fica estipulado o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês pro rata die sobre o valor do item inadimplido para os casos de mora (atraso).

20.3.3. Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de:

20.3.3.1. 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada.

20.3.3.2. 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato para os casos de inexecução total.

20.4. Dentro do mesmo período de referência, para o mesmo item inadimplido, a multa por inexecução total substitui a multa por inexecução parcial e a multa por mora; da mesma forma, a multa por inexecução parcial substitui a multa por mora.

20.5. Os valores devidos pelo SERPRO serão pagos preferencialmente por meio de redução do valor cobrado na fatura do mês seguinte à respectiva aplicação. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, o SERPRO pagará ao TJRS por eventual diferença, preferencialmente, por meio de cobrança administrativa.

21. DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709/2018

ições relativas à aderência das PARTES à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD estão discriminadas no anexo "Tratamento e ados Pessoais" deste contrato.

deve atentar para o que dispõe a LGPD, com especial destaque para seus princípios, no seu relacionamento com o Titular de is, inclusive dando-lhe conhecimento sobre a FINALIDADE do uso destas ir

presente contrato.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

22. DA LEI ANTICORRUPÇÃO

22.1. As PARTES se comprometem a observar os preceitos legais do ordenamento jurídico brasileiro relacionados ao combate à corrupção, em especial o Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, a Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO, o Programa Corporativo de Integridade do SERPRO, a Lei nº 12.846/2013 e o seu Decreto nº 11.129/2022 e, no que forem aplicáveis, os tratados internacionais ratificados e promulgados no Decreto nº 3.678/2000, Decreto nº 4.410/2002 e o Decreto nº 5.687/2006.

22.2. O SERPRO (i) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que estão autorizadas a atuar em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013; (ii) se obriga a tomar todas as providências para fazer com que os seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei nº 12.846/2013; (iii) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente do Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, da Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO e do Programa Corporativo de Integridade do SERPRO.

22.2.1.O SERPRO, no desempenho das atividades objeto deste CONTRATO, se compromete perante o TJRS a não praticar os atos descritos no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

22.2.2. O descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do SERPRO poderá ensejar a instauração de apuração de responsabilidade de seus agentes com a aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação judicial, nos termos do art. 18, da Lei nº 12.846/2013.

22.2.3. O SERPRO se compromete a conduzir os seus negócios e práticas comerciais de forma ética e íntegra, em conformidade com os preceitos legais vigentes no país.

23. DA MATRIZ DE RISCOS

23.1. Em observância ao disposto no inciso XXVII do art. 6º da Lei nº 14.133/2021, as PARTES, declaram que a presente contratação não apresenta eventos supervenientes impactantes no equilíbrio econômico-financeiro que justifiquem ou fundamentem a elaboração de Matriz de Riscos para o contrato.

24. DOS CASOS OMISSOS

24.1. Os casos omissos serão decididos pelas PARTES, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, normas e princípios gerais dos contratos.

25. DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

25.1. Aplicam-se às PARTES as regras para solução de controvérsias de natureza jurídica destinadas à Administração Pública, em especial quanto à submissão dessas, em sede administrativa, à Câmara de Mediação e Conciliação competente.

26. DO FORO

26.1. É eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária de Porto Alegre, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

27. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

27.1. As PARTES reconhecem que a contratação por meios eletrônicos, tecnológicos e digitais é válida, exequível e plenamente eficaz, ainda que estabelecida com assinatura eletrônica, digital ou certificação fora dos padrões ICP-Brasil, conforme MP nº 2.200-2 de 2001 ou outra legislação de âmbito federal que venha a substituí-la.

27.2 Considera-se que a celebração do presente contrato ocorreu na data da sua última assinatura ou do seu último aceite.

28. DA PUBLICAÇÃO

28.1. Caberá ao TJRS providenciar às suas expensas, a publicação resumida deste instrumento e dos respectivos aditamentos de que trata o art. 174 e o §2º do art. 175 da Lei n. 14.133/2021.

Ajustadas as condições estabelecidas, as PARTES assinam abaixo consolidando os termos deste contrato.

ANEXO I – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

ÕES BÁSICAS

das as Pessoas Jurídicas diretamente envolvidas neste contrato, isto é, o TJRS e o SERPRO.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.2. Cliente: Pessoa Jurídica e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente d

1.3. Loja SERPRO: Website de venda dos produtos e serviços SERPRO, acessível pelo endereço eletrônico: https://loja.serpro.gov.br.

1.4. Central de Ajuda: Website de informações e suporte pós-venda, acessível pelo endereço: https://centraldeajuda.serpro.gov.br.

1.5. Área do Cliente: Canal eletrônico disponibilizado ao cliente por meio de login e senha, com acesso a informações restritas relativas ao contrato e questões financeiras, através do endereço: https://cliente.serpro.gov.br.

1.6. TAM (do inglês, Technical Account Manager, ou Gestor Técnico de Contas): Pessoa ou grupo especialista que auxilia a gestão do CLIENTE sobre os serviços em nuvem - pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CLIENTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.

1.7. DevOps: “Por definição, DevOps descreve um processo de desenvolvimento de software e uma mudança de cultura organizacional que acelera a entrega de software de alta qualidade, automatizando e integrando os esforços das equipes de desenvolvimento e operações de TI - dois grupos que tradicionalmente atuavam separadamente ou em silos”. Adaptado de:

https://www.ibm.com/cloud/learn/devops-a-complete-guide

1.8. Cloud Computing: Modelo de computação em que os recursos (redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços) são disponibilizados como serviços usando tecnologias de Internet. A cobrança dos serviços preferencialmente é feita com base no efetivo consumo dos recursos e possuem características de flexibilidade e elasticidade em tempo real.

1.9. Corretor de nuvem (Cloud Broker): É uma entidade que gerencia o uso, desempenho e entrega de serviços em nuvem e também negocia relacionamentos entre provedores e consumidores em nuvem.

1.10. Projeto: É a unidade de agrupamento/alocação para atendimento às demandas do TJRS, considerado cada sistema/aplicação ou um conjunto integrado de recursos de uma arquitetura técnica, que compõe uma única solução ou empreendimento, delimitando o escopo de atuação. Um projeto serve como unidade de gerenciamento/gestão e pode ser um ambiente inteiro, uma aplicação ou um conjunto de aplicações. O TJRS define o escopo do projeto dentro de seu contexto.

1.11. Evento Crítico: Mudanças de alta complexidade realizadas em ambientes de TIC, tais como eventos de migração de workloads, implantação de novos projetos, atualização tecnológica ou mudanças de infraestrutura de ambientes em nuvem.

1.12. MVP: Produto mínimo viável (em inglês, Minimum Viable Product ─ MVP) é a versão mais simples de um produto que pode ser disponibilizada para a validação de um pequeno conjunto de hipóteses sobre um negócio. (Caroli, Paulo. Direto ao ponto. 1.ed. 2015. São Paulo: Casa do código, 2015).

1.13. Sprint: Intervalo de tempo, não superior a um mês, no qual uma entrega planejada é realizada. Adaptado de:

https://www.scrum.org/resources/what-is-a-sprint-in-scrum

1.14. Backlog: Lista das tarefas necessárias que precisam ser feitas para a entrega.

1.15. Workload: “No contexto de uma adoção de nuvem, uma workload é uma coleção de ativos de TI (servidores, VMs, aplicativos, dados ou dispositivos) que, coletivamente, dá suporte a um ou mais processos definidos. As workloads também podem depender de outros ativos compartilhados ou plataformas maiores, no entanto, uma workload deve ter limites definidos em relação aos ativos dependentes e aos processos que dependem dela. Muitas vezes, as workloads podem ser visualizadas monitorando o tráfego de rede entre os ativos de TI.”. Adaptado de:

https://docs.microsoft.com/en-us/azure/cloud-adoption-framework/plan/workloads

2. DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

2.1. SERPRO Multicloud é um conjunto organizado de serviços profissionais relacionados entre si e especializados em cloud, pensados para facilitar a jornada e o sucesso da transformação digital do Estado brasileiro, permitindo que o gestor público de TI faça escolhas inteligentes e tecnicamente embasadas, possibilitando a rápida e segura adoção das tecnologias de cloud.

2.2. A solução disponibiliza, através de pacotes de serviços que podem ser contratados de forma opcional, especialistas de alto nível em cloud e com expertise em negócios de governo, desde a avaliação de maturidade, passando pelo aconselhamento na seleção dos projetos, no comparativo para escolha do provedor mais adequado e amparo legal para justificativa de contratação, além da elaboração da arquitetura de soluções, do planejamento e execução da migração ou implantação de workloads na nuvem, da sustentação de aplicações e até da avaliação sistemática para otimização de ambiente e gestão econômica, com foco no sucesso do resultado esperado.

2.3. A oferta integrada de serviços possibilita ao TJRS acelerar a expansão dos serviços com níveis elevados de qualidade, segurança, confiabilidade, flexibilidade e a custos otimizados.

2.4. Através do SERPRO Multicloud, o TJRS terá acesso ao acervo de softwares disponibilizados pelos provedores em suas lojas de Marketplace, podendo pesquisar, gerenciar e instanciar produtos de softwares que se integram e complementam o ambiente de nuvem do provedor.

2.5. Ao realizar a contratação do serviço, o gestor público terá acesso - por demanda e independente da localização - ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis e de alta performance disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem do provedor SERPRO, através de portal web. O portal web se trata da console dos provedores, disponível via web, 24 horas por dia, 7 dias por semana, que possibilita a seleção de recursos e ofertas dos provedores parceiros.

2.6. Por meio deste contrato, o gestor público tem a liberdade de escolha dentre os melhores recursos de cada provedor e continua sendo o gestor da solução, podendo delegar algumas atividades ao SERPRO, por meio da contratação dos serviços opcionais deste contrato.

ERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

imento às demandas do CLIENTE será feito por projeto.

SERPRO Multicloud contempla os seguintes serviços profissionais:

Services Brokerage

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.1.1. Serviço profissional de corretagem de serviços em nuvem e de disponibilização e [illegible] gerenciar o uso, o desempenho e a entrega, assim como os relacionamentos entre provedores e consumidores destes serviços (em nuvem).

3.2.1.2. O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados nem pela disponibilidade da aplicação hospedada em quaisquer nuvens dos parceiros do SERPRO Multicloud.

3.2.1.3. O que faz?

3.2.1.3.1. Um corretor para serviços na nuvem que possui visão sistêmica em TI, domina as funcionalidades e características dos provedores parceiros, orienta sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem, ajuda o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem e provedores mais adequados para cada projeto, facilita o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço fiscal e tributário entre os provedores parceiros e as organizações públicas ao longo da jornada da cloud e gerencia o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

3.2.1.3.2. O SERPRO oferece também, como serviço adicional (com item faturável específico), uma conexão física dedicada com cada provedor parceiro habilitado, com túnel criptografado para a transferência de dados. Essa conexão pode ser ativada para os clientes das soluções da Rede SERPRO e toda a gestão operacional e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

3.2.1.3.3. Quando identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o TJRS poderá receber recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, podendo, opcionalmente, solicitar ajuda na implementação através de demanda solicitando o serviço consultivo Cloud Generic Professional Services. No plano avançado do Cloud Services Management, o TJRS dispõe de um serviço completo de gestão de contas.

3.2.1.4. Como funciona?

3.2.1.4.1. O TJRS terá acesso, por demanda e independente da localização, ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem on premises (provedor SERPRO).

3.2.1.4.2. O TJRS escolhe o provedor mais adequado para atender suas necessidades e realiza então o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação sobre os quais pode instalar e executar softwares em geral. O serviço de corretagem pode ser solicitado a qualquer tempo. Entretanto, para realizar qualquer mudança no ambiente, é necessário ter uma arquitetura de solução e planejar a mudança. No caso de não dispor de uma arquitetura de solução, poderá abrir demanda para esse serviço (Cloud Architecture Design). As mudanças de ambiente poderão ser tratadas demandando o serviço Cloud Migration Management.

3.2.1.4.3. Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. O acompanhamento do uso de recursos poderá ser feito pelo portal web (console do provedor), e, de acordo com as funcionalidades do portal de cada provedor, o consumo pode ser configurado para o limite de volume estimado em contrato. Alertas automáticos podem ser enviados para acompanhamento de possível extrapolação. A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do TJRS, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO mediante a demanda dos serviços opcionais, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas, gerenciamento de custos e opções sobre uma eventual migração para a nuvem e sobre a privacidade e segurança dos dados da sociedade.

3.2.1.4.4. Para novas aplicações, o ideal é que o DevOps (Cloud Engineering and Automation), participe desde o início do projeto, a fim de garantir o uso otimizado dos recursos computacionais. Esse serviço também exige a abertura de demanda específica por parte do TJRS.

3.2.1.5. Entregas do Cloud Services Brokerage:

3.2.1.5.1. Catálogo de ofertas de serviços em nuvem:

3.2.1.5.1.1. O TJRS terá acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros.

3.2.1.5.2. Recomendações para otimização de consumo

3.2.1.5.2.1. Sempre que identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o TJRS poderá receber do SERPRO recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, enviadas pela equipe de Gestão Técnica de Contas (equipe TAM – Technical Account Management). Com a contratação do Multicloud, os clientes receberão apoio e orientação dessa equipe, que, por meio de análises de consumo e otimização, pode propor melhorias, recomendações de melhor utilização do ambiente, oferecer insights de tendências, além de fornecer outras informações que auxiliem o cliente a maximizar a eficiência financeira do ambiente.

3.2.1.5.3. Corretagem customizada

3.2.1.5.3.1. Orçamentação técnica e análises comparativas podem ser solicitadas a qualquer momento pelo TJRS durante a vigência do contrato.

3.2.1.5.4. Suporte de atendimento unificado

3.2.1.5.4.1. Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. Todo atendimento de suporte será realizado em língua portuguesa.

3.2.1.5.5. Gestão Técnica de Contas (Equipe TAM).

3.2.1.5.5.1. O serviço de gestão técnica de contas é um atendimento especializado que auxilia o TJRS fornecendo orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis, a fim de auxiliar o TJRS no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO. Seu objetivo é facilitar a gestão contratual pelo TJRS por meio do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de orçamento e monitoramento de consumo.

3.2.1.5.6. Conectividade

3.2.1.5.6.1. O acesso aos serviços em nuvem poderá ser feito via internet ou por conexão física dedicada (SERPRO Cloud Connect), com [illegible]afado para tráfego de dados. Esta última oferta possui item faturável específico e é exclusiva para clientes contratantes de [illegible]onais da Rede SERPRO especificados em estudo de viabilidade e avaliação técnica.

[illegible]ketplace

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.1.5.7.1. O marketplace é uma loja online de operação e curadoria mantida pelo provedor de acervo digital de soluções, que se integram ou complementam os serviços de nuvem do provedor.

3.2.1.5.7.2. No marketplace, o TJRS poderá encontrar, implantar e gerenciar diversas soluções em seu ambiente de nuvem. Na página de cada solução disponível no marketplace do provedor, o TJRS poderá obter informações sobre o descritivo do produto de software, o modelo de suporte e as condições de uso definidas pelo fabricante.

3.2.1.5.7.3. No contexto do Cloud Service Brokerage, o SERPRO disponibiliza ao CLIENTE a plataforma para acesso ao marketplace dos provedores e realiza a intermediação financeira de cobrança e de pagamento ao provedor pelo uso das soluções obtidas na loja online. O Serpro, inclusive, está apto para apoiar as negociações com o fornecedor para disponibilização de uma oferta mais competitiva. E quando houver esse interesse por parte do TJRS, ele deve abrir uma solicitação ao SERPRO para solicitar esse apoio.

3.2.1.5.7.3.1. Observação: o SERPRO não oferece nenhum tipo de garantia sobre os produtos obtidos nos marketplaces dos provedores. Dessa forma, cabe ao TJRS a total responsabilidade sobre esses itens adquiridos na loja online, assim como sobre os riscos oriundos da utilização do que for contratado e possíveis impactos sobre o ambiente produtivo.

3.2.1.5.7.4. Caberá ao TJRS:

3.2.1.5.7.4.1. Analisar o descritivo do produto de software, os termos de uso e o modelo de suporte disponibilizado pelo fabricante.

3.2.1.5.7.4.2. Solicitar ao SERPRO o orçamento para uso do produto de software.

3.2.1.5.7.4.3. Responsabilizar-se pelo produto ou serviço contratado via marketplace, inclusive encarregando-se de contactar o fornecedor responsável pelo produto ou serviço adquirido caso este venha a apresentar problemas.

3.2.1.5.7.4.4. Responsabilizar-se pelos custos adicionais gerados em nível de infraestrutura assim como pelo uso das licenças.

3.2.2. Cloud Architecture Design

3.2.2.1. Serviço profissional que visa planejar e desenhar arquiteturas para soluções em nuvem, observando fatores como resiliência, agilidade e segurança, com adoção das melhores práticas de TI, baseadas nos serviços e tecnologias disponíveis no portfólio SERPRO Multicloud e de acordo com os objetivos definidos para cada projeto do TJRS.

3.2.2.2. O que faz?

3.2.2.2.1. O Cloud Architecture Design define, em conjunto com o TJRS, a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas, baseando-se em técnica, preço e característica de cada provedor de serviço em nuvem. Também ajuda os clientes a identificar e usar, nas soluções em nuvem dos parceiros, o conjunto de componentes mais indicados. No tocante às necessidades técnicas, apoia o TJRS com serviços especializados no planejamento da solução de seus projetos em nuvem. O Serviço tem como principais características:

3.2.2.2.1.1. Identificar as interações entre soluções distintas;

3.2.2.2.1.2. Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

3.2.2.2.1.3 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do TJRS;

3.2.2.2.1.4. Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

3.2.2.2.1.5. Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

3.2.2.2.1.6. Mensurar os custos da arquitetura proposta.

3.2.2.3. Como funciona?

3.2.2.3.1. Antes de planejar a arquitetura dos serviços em nuvem, identifica-se junto ao TJRS quais as suas necessidades, quer seja migração de ambientes existentes, criação de ambientes para uma nova necessidade de negócio ou mudanças em ambientes na nuvem.

3.2.2.3.2. Uma vez identificadas as necessidades da infraestrutura atual, são elaboradas propostas de solução e orçamento baseadas nos requisitos elencados.

3.2.2.3.3. Será elaborado um relatório exclusivamente baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, custos, entre outros) considerando os requisitos identificados no item 3.2.2.3.1.

3.2.2.3.4. Não haverá indicação de determinado provedor, cabendo ao TJRS escolher conforme os critérios apresentados.

3.2.2.4. O que entrega?

3.2.2.4.1. Esse serviço entrega o desenho da arquitetura de solução e os cenários comparativos técnicos entre provedores de serviço em nuvem, para cada projeto. Essa entrega é feita na forma de documentação.

3.2.3. Cloud Migration Management

3.2.3.1. Um serviço profissional que visa realizar a gerência de eventos críticos para se chegar a um ambiente migrado e estabilizado, conforme requisitos estabelecidos. Essa gerência é realizada por equipes qualificadas em tecnologia de cloud, com maturidade em gestão de projetos, governança, sustentação e continuidade de negócio.

3.2.3.2 O que faz?

3.2.3.2.1 O Cloud Migration Management envolve planejar e acompanhar os eventos de migração dos serviços para nuvem, onde: define-se o escopo a ser trabalhado; analisa-se a arquitetura atual; propõe-se uma nova arquitetura ou arquitetura otimizada com as tecnologias envolvidas; mapeia as integrações e interações assim como os níveis de criticidade do negócio e as janelas de disponibilidade. A partir dessas informações, define-se uma estratégia de migração, que deve ser acompanhada por um cronograma de atividades.

3.2.3.3 Como funciona?

almente o SERPRO realiza, com apoio do TJRS, o planejamento do trabalho, através de análise da documentação arquitetural, dos atores, papéis e responsabilidades, identificação de riscos, impactos e devidos tratamentos junto aos times técnicos. Além o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão por meio de um cronograma de atividades. Este plano ovado pelo TJRS, antes de sua execução.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.3.1.2 Após aprovação do planejamento inicial, é realizado o alinhamento entre os ag
cronograma das atividades. São também definidos pontos de controle periódicos para acompanhamento da execução, visando manter todos os interessados informados do andamento das atividades.

3.2.3.3.3. Uma vez que todas as partes envolvidas estiverem alinhadas quanto ao plano de execução, é feita a orquestração das atividades prévias, correntes e posteriores ao evento, tratando os desvios junto aos times de suporte e fornecedores até a estabilização do serviço.

3.2.3.3.4. Ao final, é realizada junto ao TJRS uma validação do cumprimento dos objetivos estabelecidos na etapa planejamento.

3.2.3.4. O que entrega?

3.2.3.4.1. O produto gerado por este serviço contempla o ambiente migrado, implantado ou atualizado em funcionamento, conforme os requisitos da demanda estabelecidos na fase de planejamento. Será também disponibilizado ao TJRS um relatório de entrega.

3.2.4 Cloud Engineering and Automation

3.2.4.1 É um serviço profissional prestado por um time multidisciplinar DevSecOps (especialistas em arquitetura, banco de dados, rede, scrum, segurança e sistemas operacionais) para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem para um projeto ágil de desenvolvimento de soluções.

3.2.4.2 O que faz?

3.2.4.2.1. Estrutura um modelo de infraestrutura em nuvem para esteira de entrega DevSecOps;

3.2.4.2.2. Acompanha um ciclo de vida de um projeto ágil com time multidisciplinar do SERPRO (DevSecOps), para organizar e padronizar a esteira de entrega de códigos;

3.2.4.2.3. Planeja o número de sprints e alocação do time (quantidade de semanas);

3.2.4.2.4. Facilita as cerimônias de detalhamento do backlog;

3.2.4.2.5. Orquestra a execução do backlog priorizado;

3.2.4.2.6. Atualiza a Infraestrutura como Código (IaC) no repositório do projeto;

3.2.4.2.7. Organiza a entrega de infraestrutura através de pipeline de integração e entrega contínuas (CI/CD).

3.2.4.3. Como funciona?

3.2.4.3.1. O Cloud Engineering and Automation aloca especialistas de infraestrutura multidisciplinar para:

3.2.4.3.1.1. Analisar a necessidade do cliente;

3.2.4.3.1.2. Definir a melhor solução de infraestrutura que atenda a sua expectativa;

3.2.4.3.1.3 Planejar e priorizar os MVPs, Sprints e Backlogs;

3.2.4.3.1.4. Executar as atividades planejadas;

3.2.4.3.1.5. Entregar a infraestrutura em nuvem e estruturada como código (IaC).

3.2.4.4. O que entrega?

3.2.4.4.1. Este serviço entrega a infraestrutura em nuvem como Código (IaC) no repositório de código fonte do projeto, além do pipeline de entrega de infraestrutura via integração e entrega contínuas (CI/CD).

3.2.5. Cloud Services Management

3.2.5.1. Serviço continuado de suporte à infraestrutura de nuvem, provido por equipes técnicas especializadas, que atuam de forma multidisciplinar na sustentação da infraestrutura em nuvem do TJRS, buscando sempre uma maior disponibilidade, desempenho e segurança deste ambiente.

3.2.5.2. O que faz?

3.2.5.2.1. O modelo de comercialização do suporte à infraestrutura de nuvem é oferecido sob a forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado), prestados mensalmente enquanto durar o contrato de suporte e a presença da aplicação do TJRS em alguma das nuvens do SERPRO Multicloud. Cada plano possui um conjunto de atividades e níveis de serviços específicos associados a ele e a contratação está vinculada à realização de uma atividade chamada projeto de internalização, que consiste em levantamento de necessidades para viabilizar a sustentação do serviço.

3.2.5.2.2. O projeto de internalização é o passo que antecede a implementação da sustentação do ambiente de nuvem do TJRS, visa mapear as necessidades do TJRS e planejar as atividades de sustentação de forma que sejam implementadas de forma confiável e segura.

3.2.5.2.3. Plano Básico

3.2.5.2.3.1. O plano básico oferece serviços com foco na orquestração de incidentes em regime 24x7, dentro do tempo de reação esperado. É indicado para clientes que já possuem expertise para administrar todo seu ambiente mas que necessitam de uma equipe atenta, em tempo integral, aos incidentes relacionados aos seus serviços e que pode ser acionada via formulário web em caso de alguma indisponibilidade do ambiente. Não se trata da gestão de incidentes fim a fim, mas sim de resposta a eles.

3.2.5.2.3.2. Uma vez registrado algum incidente para os serviços do projeto, o SERPRO acionará a parte terceira indicada pelo TJRS para intervir e resolver o incidente. Não será responsabilidade do SERPRO normalizar o ambiente por meio de alguma intervenção, visto que o SERPRO não possui acesso ao ambiente do TJRS.

3.2.5.2.3.3. Esse plano básico tem caráter reativo, se limita a reagir ao incidente dentro do tempo esperado, acionar os times de suporte externo e orquestrar o atendimento até a resolução do incidente. Para sua contratação, exigem-se os seguintes pré-requisitos:

Serviço implantado na nuvem;

Matriz de comunicação das equipes de suporte e desenvolvimento;

Time de suporte do TJRS disponível e com conhecimento para resolver os

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.2.4. Plano Intermediário

3.2.5.2.4.1. Serviço de suporte em nível intermediário com foco em garantir a sustentação da infraestrutura de nuvem dentro do tempo de reação acordado. Ao contratar esse plano, o TJRS deixa de ser o único gestor do seu ambiente de nuvem, compartilhando parte desse papel com a equipe do SERPRO, de acordo com os processos incluídos no plano de suporte contratado, seguindo especificações acordadas e expectativas das partes interessadas.

3.2.5.2.5. Plano Avançado

3.2.5.2.5.1. Serviço de suporte à infraestrutura em nuvem para projetos críticos que exigem atuação tempestiva e uma ampla gestão do ambiente, contemplando ações preventivas a fim de garantir uma sustentação eficiente e atuação dentro do tempo de reação esperado.

3.2.5.2.5.2. Este plano conta com todos os serviços incluídos no plano intermediário, com níveis de serviço mais arrojados.

3.2.5.2.6. Suporte a Produto de Software do Marketplace

3.2.5.2.6.1. No contexto do Cloud Service Management, dada a imensa variedade de produtos e serviços disponíveis para aquisição pelo cliente nos marketplaces dos provedores – e a diversidade de tecnologias associadas a eles –, fica estabelecido que a contratação de quaisquer dos planos de CSM (básico, intermediário e avançado) não ensejará atuação sobre os itens adquiridos nas lojas online dos provedores, pois o CSM não atua na camada de aplicação e de dados do cliente.

3.2.5.2.6.1.1. Observação: O Cloud Service Management não possui atuação na camada de aplicação ou dados dos produtos de software ou serviços obtidos pelo CLIENTE por meio do Marketplace.

3.2.5.2.6.2. Caberá ao TJRS tratar diretamente com o provedor do produto adquirido pelo Markeplace em caso de ocorrência de problema que possa impactar o ambiente produtivo. Caso o TJRS tenha contratado o plano intermediário ou avançado do CSM, o SERPRO poderá apoiá-lo durante o processo de correção do problema, deixando claro que esse apoio não implica manutenção do produto ou serviço contratado, visto que não há previsibilidade no CSM de qualquer atuação do SERPRO sobre a tecnologia envolvida. Porém, como já citado no Item 3.2.1.5.7.3, o SERPRO está apto para apoiar o TJRS nas negociações com o fornecedor para disponibilização de uma oferta mais competitiva. Quando houver esse interesse por parte do TJRS, este deverá abrir solicitação ao SERPRO solicitando esse apoio.

3.2.5.3. Dos serviços e processo oferecidos

A tabela abaixo demonstra as diferenças dos planos para o Cloud Service Management:

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Gestão Técnica de Contas			X
Central de Atendimento			
Formulário de Atendimento	X	X	X
Catalogação de Scripts(junto ao cliente)	X	X	X
Gestão de Banco de Soluções		X	X
Linha Vermelha			X
Resposta a incidentes	1º nível	2º nível/Prov.	3º nível/Prov.
Medição de maturidade de segurança		X	X
Criação de VPN site-to-site	Suporte assistido	X	X
Gestão de Backup		X	X
Gestão de Monitoração		Infra	APM
Gestão de Mudança (processo diário, não abrangendo eventos críticos)		X	X
Gerenciamento de problemas		X	X
Suporte Operacional(tempo de atendimento)		24 horas	12 horas
Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem		X	X
Configurar WAF no ambiente de nuvem		X	X
Gerenciamento de níveis de serviço			X
Gestão de Crise			X
Análise de Desempenho			X

*Legenda: “ “=> Não Contempla; “X”=> Contempla; Demais Valores=> Indicam tipo ou restrição temporal.

Tabela 1 – Serviços incluídos nos pacotes CSM

3.2.5.3.1. Gestão Técnica de Contas

evisto para o plano avançado.

serviço de gestão técnica de contas auxilia na gestão dos serviços em nuvem, fornece orientações sobre o serviço contratado e essos e ferramentas disponíveis para auxiliar o cliente no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO,

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

e, se for o caso, fornecer sugestões de otimização do ambiente. Nesse sentido, a equipe TAM decisão é sempre do TJRS, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.

3.2.5.3.2. Central de Atendimento

3.2.5.3.2.1. Formulário de Atendimento

3.2.5.3.2.1.1. Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.1.2. O formulário web será a principal forma para registrar Solicitação de Serviço (SS), incidentes (RI) e solicitar mudanças (RDM). Este formulário será disponibilizado para o TJRS contendo opções/categorias alinhadas com o que foi contratado.

3.2.5.3.2.2. Catalogação de Scripts (junto ao cliente)

3.2.5.3.2.2.1. Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.2.2. Trata-se de um catálogo de scripts que ficarão disponíveis para o time de suporte em primeiro nível, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no projeto de internalização do serviço.

3.2.5.3.2.3. Gestão de Banco de Soluções

3.2.5.3.2.3.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.3.2. Trata-se de um banco de soluções que estará disponível para a equipe de suporte em primeiro nível utilizar, a fim reduzir o tempo para resolver um problema, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no Projeto de Internalização da sustentação do ambiente.

3.2.5.3.2.4. Linha vermelha

3.2.5.3.2.4.1. Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.4.2. Trata-se de um canal direto com Centro de Operações para reportar incidentes que estejam impactando o negócio do TJRS (indisponibilidade).

3.2.5.3.2.5. Resposta a incidentes

3.2.5.3.2.5.1. Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.5.2. Trata-se basicamente de reação a incidentes dentro do tempo esperado e, dependendo do plano contratado, pode ser limitado apenas à reação ao incidente dentro do tempo esperado, com acionamento dos times de suporte externo e orquestração do atendimento até a resolução do problema (plano básico), ou execução do processo de gestão de incidentes de forma completa, incluindo integração com outros processos como gestão de problemas, gestão de monitoração, análise de desempenho etc. (planos intermediário e avançado).

3.2.5.3.2.6. Medição de maturidade de segurança

3.2.5.3.2.6.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.6.2. A solução de Medição de Maturidade de infraestrutura de Segurança, também conhecida como Breach and Attack Simulation (BAS), é capaz de testar os controles de segurança de determinado serviço ou ambiente. A solução usa um conjunto de cenários de ataque complexos que tentam contornar os sistemas de controle de segurança para conseguir um acesso específico. Se esse acesso puder ser alcançado, a plataforma BAS descobre a falha no controle que precisa ser corrigida.

3.2.5.3.2.6.3. É um serviço de prevenção a ameaças, que testa as camadas existentes de segurança no ambiente, sejam elas, Firewalls, IPSs, Filtro de Conteúdo, WAF ou quaisquer outras existentes. A avaliação de maturidade infraestrutura de segurança traz resultados com uma visão em pontuação do quão seguro está o serviço/ambiente

3.2.5.3.2.6.4. Este serviço é realizado após a internalização do projeto e sua pontuação é entregue ao gestor de negócio, com as evidências e sugestões de correção.

3.2.5.3.2.6.5. O Serviço será executado 2 vezes por contrato, sendo a primeira após a disponibilização do ambiente e a segunda por demanda do TJRS.

3.2.5.3.2.6.6. Outras unidades de testes do tipo BAS podem ser adquiridas separadamente por horas de consultoria, sendo necessárias 10 horas de consultoria para cada teste.

3.2.5.3.2.7. Gestão de backup

3.2.5.3.2.7.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.7.2. Este serviço contempla a gestão e operacionalização dos backups dos serviços hospedados na nuvem, conforme política de backup negociada entre as partes.

3.2.5.3.2.8. Criação de VPN site-to-site

3.2.5.3.2.8.1. Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.8.2. A VPN site-to-site compreende uma rede virtual privada que permite a comunicação entre dois pontos através de conexões criptografadas utilizando uma rede pública, nesse caso, a internet. Trata-se de um modelo único de acesso, sem distinção por largura de banda ou região.

3.2.5.3.2.8.3. Para o plano básico o serviço prestado é um suporte assistido para que o TJRS estabeleça a VPN entre a nuvem e o seu ambiente. O plano prevê 2 VPNs, sendo que obrigatoriamente as duas serão utilizadas para o túnel entre nuvem e TJRS, funcionando de forma redundante.

3.2.5.3.2.8.4. Para os planos intermediário e avançado, 2 VPNs serão destinadas ao fechamento do túnel entre nuvem e TJRS, no entanto, o sponsável pelas configurações da VPN no ambiente de nuvem, enquanto o TJRS fará a configuração no seu ambiente podendo porte assistido do SERPRO, se necessário.

A criação de qualquer VPN do tipo site-to-site exige que o cliente tenha um equipamento capaz de estabelecer túneis s com o SERPRO.

estão de Monitoração

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.9.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.9.2. Trata-se da definição e manutenção da monitoração dos projetos para garantir uma atuação tempestiva a fim de proporcionar uma maior disponibilidade dos projetos do TJRS.

3.2.5.3.2.9.3. No plano intermediário a monitoração está focada na infraestrutura e na disponibilidade geral dos recursos/serviços.

3.2.5.3.2.9.4. No plano avançado o desempenho/performance dos projetos do cliente são é monitorados de forma detalhada para identificar pontos de melhoria e evitar problemas.

3.2.5.3.2.10. Gestão de Mudanças

3.2.5.3.2.10.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.10.2. A gestão de mudanças garante, por meio de procedimentos padronizados, planejamento e acompanhamento, que todas as alterações na infraestrutura de TI sejam realizadas de forma eficiente e com o menor impacto possível aos serviços hospedados no ambiente do TJRS. Esse serviço possui as seguintes etapas:

3.2.5.3.2.10.2.1. Análise da mudança e seus impactos junto aos times técnicos. Caso haja algum impacto, busca aprovação da mudança junto aos gestores dos serviços impactados. Caso não haja impacto, mantém os interessados informados sobre as mudanças que serão executadas, por meio de uma comunicação efetiva;

3.2.5.3.2.10.2.2. Planejamento e orquestração das atividades prévias, correntes e posteriores à mudança, com o objetivo de garantir que haja o mínimo impacto ao serviço;

3.2.5.3.2.10.2.3. Acompanhamento dos testes e validação junto ao contratante.

3.2.5.3.2.11. Gerenciamento de problemas

3.2.5.3.2.11.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.11.2. A gestão de problemas visa reduzir a probabilidade e o impacto de falhas recorrentes pela identificação e solução das causas de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

3.2.5.3.2.11.3. A investigação do problema pode ser solicitada pelo TJRS ou por equipe do SERPRO através de processo de resolução de incidentes e análise de desempenho.

3.2.5.3.2.11.4. Uma vez identificada a recorrência de um incidente, o problema é investigado e, se necessário, será aberto um Registro de Problema (RDP) para identificação, documentação e solução das causas, de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

3.2.5.3.2.12. Suporte operacional (tempo de atendimento)

3.2.5.3.2.12.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.12.2. Visa atender solicitações de serviços relacionadas à infraestrutura em nuvem do TJRS, principalmente aqueles relacionados a criação ou configuração de recursos computacionais na nuvem, orientações gerais, entre outros pedidos.

3.2.5.3.2.13. Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem

3.2.5.3.2.13.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.13.2. O serviço consiste em criação de regras de acesso diretamente no ambiente de nuvem do TJRS, muito parecido com a configuração de um Firewall tradicional, o que acaba sendo uma boa opção para administradores de redes, permitindo acesso aos recursos computacionais via rede da nuvem por parte da internet ou rede on premises do cliente.

3.2.5.3.2.14. Configurar WAF no ambiente de nuvem

3.2.5.3.2.14.1. Previsto para planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.14.2. O Web Application Firewall protege as aplicações web com filtragem e monitoração do tráfego web entre a aplicação e a internet, sendo uma defesa de protocolo da camada 7.

3.2.5.3.2.14.3. Este serviço consiste na definição de uso de componentes WAF conforme a especificação realizada na internalização do projeto. Consiste também na operação destes componentes conforme a política de segurança definida para o ambiente.

3.2.5.3.2.15. Gerenciamento de níveis de Serviços

3.2.5.3.2.15.1. Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.15.2. Realiza a aferição do nível de serviço contratado, a elaboração e publicação de relatórios de níveis de serviço e identificação de oportunidades de melhoria na entrega de serviços.

3.2.5.3.2.15.3. Gestão de crise

3.2.5.3.2.15.3.1. Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.15.3.2. O processo de gestão de crise visa solucionar problemas que não puderam ser resolvidos por meio do processo de incidente ou do processo de gestão de problemas.

3.2.5.3.2.15.3.3. Envolve gerenciamento de crises relacionadas a indisponibilidade com time técnico altamente especializado ou orquestração de fornecedores a fim de solucionar um problema na aplicação do TJRS (exemplo: equipe de desenvolvimento contratada pelo TJRS).

3.2.5.3.2.15.3.4. Uma sala de crise poderá ser instaurada, a critério do SERPRO, quando um incidente de alta prioridade (com impacto no negócio) não for resolvido em até 3 horas e as equipes não tiverem um plano de ação em andamento.

3.2.5.3.2.16. Análise de desempenho

. Análise Crítica de Desempenho (ACD) é um processo realizado periodicamente com o objetivo de promover a melhoria do los serviços e dos processos, baseando-se em uma gestão de desempenho por indicadores.

. Neste processo são analisadas as principais ocorrências, bem como os desvios identificados no período e as respectivas ações o dos mesmos. São realizados os acompanhamentos das ações em andamento e serviços envolvidos.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.4.1. A ativação do Cloud Service Management, conforme decisão do TJRS, pode ocorrer em seguida à assinatura deste contrato ou em momento posterior dentro da vigência do mesmo, sendo necessário a formalização de uma ordem de serviço identificando o projeto para o qual o TJRS está ativando o serviço.

3.2.5.4.2. O SERPRO definirá com o apoio do TJRS o que é um projeto. Um projeto se refere a um sistema/aplicação ou ainda aos seus diversos ambientes (produção, desenvolvimento, validação, etc.), terá uma arquitetura associada a ele, e o desenho da arquitetura é que delimitará o escopo do projeto do TJRS.

3.2.5.4.3. Após a conclusão da internalização do projeto, o SERPRO assume a responsabilidade pela sustentação, conforme o plano contratado (básico, intermediário e avançado).

3.2.6. Cloud Generic Professional Services

3.2.6.1. Serviços profissionais diversos para avaliação técnica, execução de procedimentos ou outras atividades correlatas ao SERPRO Multicloud não especificados nos demais serviços.

3.2.6.2. O atendimento às demandas estará condicionado à uma análise de viabilidade prévia pelo SERPRO.

3.2.6.3. O SERPRO se reserva ao direito de recusar demandas para o Cloud Generic Professional Services que não sejam compatíveis com os serviços contratados.

3.2.6.4. Disponibilização

3.2.6.4.1. Será feita a avaliação das necessidades do TJRS e proposta a solução dentro de um prazo adequado ao escopo definido, conforme negociação entre as partes.

3.2.6.5. O que faz?

3.2.6.5.1. O serviço consiste no levantamento da necessidade do TJRS, da definição do escopo e esforço de trabalho e da entrega esperada pelo TJRS.

3.2.6.5.2. Caso o planejamento seja aprovado, inclui também a execução do trabalho definido.

3.2.6.6. O que entrega?

3.2.6.6.1. A entrega deste serviço será acordada entre as partes no momento da avaliação inicial e proposta de solução.

3.2.7. Cloud Connect

3.2.7.1. Serviço de conectividade somente disponibilizado a partir da contratação da Plataforma Multinuvem (CSB), em item de faturamento específico (Cloud Connect), e sua ativação irá gerar custos adicionais na console, apurados em CSB, e possibilitará maior celeridade, desempenho, disponibilidade e segurança no tráfego de dados e informações entre o SERPRO e a nuvem pública, através da Rede SERPRO.

3.2.7.2. O que faz?

3.2.7.2.1. A conectividade do Cloud Connect está estruturada através de circuito com dupla abordagem (através de fibra óptica) entre o SERPRO até o ambiente de hospedagem dos parceiros de nuvem, garantindo transmissão dedicada e simétrica de dados. Toda a gestão operacional, de configuração, monitoração e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

3.2.7.3. Como funciona?

3.2.7.3.1. Como requisito para a contratação e utilização do Cloud Connect, é necessário que o cliente possua workload em nuvem e seja contratante de uma das soluções de conectividade da Rede SERPRO (Administração de Rede de Longa Distância ou Infovia-BSA). Pode também ser utilizado um link de chegada ao SERPRO através de uma operadora de telefonia ou por meio do PTT.br. Neste caso, o SERPRO não tem gestão sobre esse circuito de última milha oferecido pela operadora, responsabilizando-se pela infraestrutura central de comunicação para acesso ao ambiente de nuvem. A disponibilidade das opções de conectividade sempre exigirá análise prévia de viabilidade técnica pelas equipes do SERPRO.

3.2.7.3.2. O SERPRO definirá, com o apoio do TJRS e de acordo com o tamanho do seu workload, a velocidade adequada que deverá ser disponibilizada para o Cloud Connect.

3.2.7.3.3. O TJRS poderá eventualmente solicitar a ativação do serviço de Cloud Connect. Uma vez feita a solicitação para ativação, o prazo para concluí-la é de 45 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a ativação seja concluída, não haverá nenhum tipo de cobrança referente ao Cloud Connect. Após ativação, será iniciada a cobrança pelo serviço prestado e de acordo com a velocidade contratada.

3.2.7.3.4. O TJRS poderá solicitar a desativação do serviço de Cloud Connect a qualquer momento. Uma vez feita a solicitação para desativação, o prazo para concluí-la é de 8 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a desativação seja concluída, o serviço continuará sendo prestado e cobrado de acordo com as regras estabelecidas nesse instrumento.

3.2.7.4. Entregas:

3.2.7.4.1. Análise técnica por parte das equipes do SERPRO, previamente à contratação deste serviço, a fim de mapear as necessidades do TJRS e verificar a viabilidade de se implantar a conexão desejada.

3.2.7.4.2. A estimativa de prazo para realização dessa análise é de 5 dias úteis.

3.2.7.5. Conexão implantada

3.2.7.5.1. De acordo com a velocidade definida pelo cliente e viabilidade pela análise técnica realizada pela equipe do SERPRO.

IGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:

RO somente realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, não se responsabilizando pela definição, cópia, modificação de dados ou implementação de políticas de avaliação de impacto das operações de tratamento e proteção de dados ouco pela da aplicação hospedada em quaisquer nuvem dos parceiros do SERP

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.2. A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do TJRS, e este pode delegar solicitando demanda de serviços opcionais, mediante acionamento na Central de Serviços do SERPRO o, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas de dados pessoais coletados, armazenados, tratados, usados e eliminados.

4.3. Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Brokerage

4.3.1. **SERPRO**:

4.3.1.1. Disponibilizar um corretor com visão sistêmica em TI;

4.3.1.2. Fornecer material de capacitação na ferramenta;

4.3.1.3. Emitir relatório de prestação de contas do serviço contratado;

4.3.1.4. Fornecer acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros;

4.3.1.5. Orientar sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem;

4.3.1.6. Ajudar o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem;

4.3.1.7. Facilitar o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço entre os provedores parceiros e as organizações públicas;

4.3.1.8. Gerenciar o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

4.3.2. **TJRS**:

4.3.2.1. Realizar a gestão técnica e financeira de todos os ambientes nos múltiplos provedores de nuvem;

4.3.2.2. Realizar o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação.

4.4. Obrigações específicas para o serviço Cloud Architecture Design

4.4.1. **SERPRO**:

4.4.1.1. Definir a arquitetura da solução através de escolhas de acordo com as necessidades de negócio identificadas;

4.4.1.2. Ajudar os clientes a identificar e usar o conjunto de componentes mais indicados;

4.4.1.3. Identificar as interações entre soluções distintas;

4.4.1.4. Disponibilizar um gerente de contas (pessoa ou equipe) responsável por gerenciar o valor máximo dos serviços em nuvem;

4.4.1.5. Aplicar questionário para levantamento de infraestrutura e volumetria;

4.4.1.6. Emitir relatório baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, entrega de IMR, custos, entre outros) para avaliação do cliente;

4.4.1.7. Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

4.4.1.8. Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do cliente;

4.4.1.9. Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

4.4.1.10. Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

4.4.1.11. Mensurar os custos da arquitetura proposta;

4.4.1.12. Apontar e justificar alternativas aos componentes nativos dos parceiros, quando estes tiverem limitações;

4.4.1.13. Garantir continuidade de negócio com redução de risco (diminuição da incerteza).

4.4.2. **TJRS**:

4.4.2.1. Definir (tomada de decisão) a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas;

4.4.2.2. Analisar relatório emitido pelo SERPRO com critérios técnicos;

4.4.2.3. Contratar o Cloud Service Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.5. Obrigações específicas para o serviço Cloud Migration Management

4.5.1. **SERPRO**:

4.5.1.1. Realizar a gerência de eventos críticos (estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão do evento);

4.5.1.2. Analisar a documentação de arquitetura;

ficar riscos, impactos e os devidos tratamentos junto aos times técnicos;

ficar qual melhor estratégia de migração;

panhar execução e tratar desvios.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.5.2. **TJRS**:

4.5.2.1. Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.5.2.2. Enviar ao SERPRO a estratégia de migração para a cloud e a respectiva arquitetura de solução.

4.6. Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Management

4.6.1. **SERPRO**:

4.6.1.1. Suportar a infraestrutura dos projetos de nuvem requisitados conforme plano de serviço demandado.

4.6.2. **TJRS**:

4.6.2.1. Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.7. Obrigações específicas para o serviço Cloud Engineering and Automation

4.7.1. **SERPRO**:

4.7.1.1. Disponibilizar time multidisciplinar DevSecOps para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem.

4.7.2. **TJRS**:

4.7.2.1. Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.8. Obrigações específicas para o serviço Cloud Generic Professional Services

4.8.1. **SERPRO**:

4.8.1.1. Disponibilizar consultoria realizada por profissionais especializados em tecnologias de nuvem;

4.8.1.2. Analisar a necessidade do cliente;

4.8.1.3. Estimar o esforço para execução do serviço;

4.8.1.4. Estabelecer o plano de trabalho;

4.8.1.5. Executar o plano de trabalho;

4.8.1.6. Tratar riscos/desvios;

4.8.1.7. Propor solução.

4.8.2. **TJRS**:

4.8.2.1. Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.8.2.2. Realizar validação do plano de trabalho.

5. ADEQUAÇÃO AO NORMATIVO DE SEGURANÇA EM NUVEM

5.1. Em prol do atendimento às disposições da Instrução Normativa GSI/PR 5/2021, o SERPRO declara:

5.1.1. Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, manter confidencialidade que impeça o provedor de serviço de nuvem de usar, transferir e liberar dados, sistemas, processos e informações do órgão ou da entidade para empresas nacionais, transnacionais, estrangeiras, países e governos estrangeiros.

5.1.2. Em linha com as cláusulas DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES e DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL, garantir a exclusividade de direitos, por parte do órgão ou da entidade, sobre todas as informações tratadas durante o período contratado, incluídas eventuais cópias disponíveis, tais como backups de segurança.

5.1.3. Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, não fazer uso de informações do órgão ou da entidade pelo provedor de serviço de nuvem para propaganda, otimização de mecanismos de inteligência artificial ou qualquer uso secundário não-autorizado.

5.1.4. Buscar conformidade da política de segurança da informação do provedor de serviço de nuvem com a legislação brasileira.

5.1.5. Disponibilizar, limitado ao prazo definido pelo provedor elegível, a devolução integral dos dados, informações e sistemas sob custódia do provedor de serviço de nuvem aos órgãos ou às entidades contratantes ao término do contrato.

5.1.6. Eliminar, por meio do provedor de serviço de nuvem, ao término do contrato, qualquer dado, informação ou sistema do órgão ou da entidade sob sua custódia, observada a legislação que trata da obrigatoriedade de retenção de dados.

5.1.7. Em linha com a cláusula DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709 de 2018, não acarretar óbice à eliminação dos dados pessoais, conforme a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – LGPD.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

5.1.8. Que os provedores expressamente indicados pelo SERPRO como elegíveis, armazenam p
acessos, incidentes e eventos cibernéticos, incluídas informações sobre sessões e transações.

5.1.9. Que na condição de Cloud Broker, é responsável por garantir que os provedores que representa (aqueles expressamente indicados como elegíveis) cumpram todos os requisitos previstos na Instrução Normativa GSI/PR 5/2021 e na legislação brasileira e operem de acordo com as melhores práticas de segurança, estando sujeito a possível responsabilização civil e administrativa por desconformidades destes provedores, desde que respeitados o contraditório e a ampla defesa.

6. CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

6.1. São premissas exigidas (requisitos prévios) para prestação dos serviços previstos neste contrato:

6.1.1. O contrato do SERPRO Multicloud engloba todos os serviços profissionais relacionados, não sendo possível modificação, ficando a cargo do gestor público a previsão ou não de estimativa de volume por item, formalizadas no ato de abertura de Ordem de Serviço (OS) e conforme disponibilidade orçamentária;

6.1.2. O TJRS deve ter uma equipe operacional de TI própria apta a assumir as responsabilidades, de acordo com os serviços desejados;

6.1.3. A área de TI do TJRS é a responsável pela gestão do projeto na nuvem e deve demandar formalmente ao SERPRO, via acionamento na Central de Serviços do SERPRO, os serviços que mais se adequem às suas necessidades e capacidades técnicas;

6.1.4. O projeto deve estar adequado para uso em ambiente de nuvem, respeitando eventuais limitações técnicas, inclusive aquelas que forem específicas dos provedores selecionados;

6.1.5. As decisões técnicas e tecnológicas referentes ao ambiente de nuvem do TJRS, para um ou mais projetos, são competência do TJRS;

6.1.6. Para o uso dos serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation, Cloud Service Management, Cloud Support Services e Cloud Generic Professional Services é obrigatória a estimativa de uso e contratação do Cloud Services Brokerage;

6.1.7. Após a contratação, o ponto de contato do TJRS é sempre o SERPRO, não devendo o TJRS solicitar suporte, atendimento ou serviços diretamente ao provedor;

6.1.8. O SERPRO não se responsabiliza pelo conhecimento de regras de negócio ou atividade-fim do TJRS;

6.1.9. A disponibilidade ofertada pelo SERPRO é limitada aos recursos do ambiente do serviço de nuvem contratada. O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo TJRS, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados, nem pela disponibilidade de aplicações hospedadas em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.

6.1.10. O SERPRO será responsável por dar ciência formal sobre as atribuições e responsabilidades das partes, conforme serviços contratados.

6.1.11. Cabe ao TJRS manter os cadastros atualizados de suas credenciais de acesso às ferramentas disponibilizadas pela contratada.

6.1.12. Cabe ao TJRS observar a configuração de uso de seus serviços de nuvem, visando adequada contabilização destes serviços para fins de faturamento.

6.1.13. O TJRS é responsável por (a) qualquer notificação, autorização e/ou consentimento necessários com relação ao provisionamento e processamento do seu conteúdo (incluindo qualquer Dado Pessoal), (b) qualquer vulnerabilidade de segurança e respectivas consequências, decorrentes do seu conteúdo, incluindo qualquer vírus, cavalo de Troia, worm ou outras rotinas de programação prejudiciais contidas em seu conteúdo e (c) qualquer uso que ela faça dos serviços de uma maneira que seja incompatível com os termos deste Contrato. À medida que o TJRS divulgue ou transfira seu conteúdo a um terceiro, o SERPRO não será responsável pela segurança, integridade ou confidencialidade de tal conteúdo fora do seu controle.

6.1.14. O SERPRO pode limitar temporariamente (total ou parcialmente) o direito do TJRS de acessar ou usar o catálogo de serviços, se for identificado que seu o uso representa um risco, falha de segurança ou uma ameaça à função das ofertas de serviços dos provedores parceiros. Essa limitação somente poderá ser aplicada após uma notificação ao TJRS.

6.1.14.1. O SERPRO restaurará o acesso imediatamente após o TJRS ter resolvido o problema que deu origem à limitação.

6.1.14.2. O TJRS manter-se-á responsável pelo pagamento integral do uso dos serviços durante o período de limitação.

6.1.15. O TJRS será o responsável por manter a confidencialidade de sua conta e a segurança de quaisquer senhas, chaves de autenticação ou credenciais de segurança usadas para permitir seu acesso aos serviços, assim como todas as atividades que ocorram na sua conta.

6.1.15.1. É de responsabilidade do TJRS notificar o SERPRO sobre qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta ou qualquer incidente de segurança relacionado aos serviços.

6.1.15.2. O TJRS reconhece e concorda que o SERPRO não se responsabilizará por qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta.

7. CONTROLE DE ACESSO E VALIDAÇÃO

7.1. A habilitação de credenciais será disponibilizada por níveis de acesso, ficando a critério do TJRS definir os usuários que receberão contas de acesso e seus perfis de privilégios.

8. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

dade intelectual da tecnologia e modelos desenvolvidos direta ou indiretamente para a prestação dos serviços definidos neste
lusiva do SERPRO.

E SERVIÇO

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

9.1. Ficam acordados os níveis de serviço abaixo descritos:

INDICADOR	SERVIÇO	NÍVEL DE SERVIÇO
Tempo de Atendimento as solicitações de cadastro de usuario	Cloud Services Brokerage	Tempo de Conclusao do Atendimento do ticket <= 72 horas
Eficiência no cumprimento de prazo	Cloud Architecture Design Cloud Migration Management Cloud Engineering and Automation Cloud Generic Professional Services	Prazo estabelecido por demanda
Tempo de Reação	Cloud Services Management	Tempo estabelecido por tipo de suporte, de acordo com os planos de Cloud Services Management contratado:Básico: 30min - quando sistema de produção fora do ar 2 horas - quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível Intermediário: 20min - quando sistema de produção fora do ar 2 horas - quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível 48 horas - quando solicitação de serviço Avançado: 10min - sistema de produção fora do ar 1 hora - sistema de produção comprometido, mas não indisponível (desempenho) 24 horas - solicitações de serviço

9.2. Para o Cloud Connect, os níveis de serviço acordados e os descontos em favor do CLIENTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir:

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 01	Disponibilidade da conexão	D = ((Tm - Ti) / Tm), onde: D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada cada ponto de acesso, durante o período de prestação do serviço, exceto o tempo necessário às manutenções preventivas programadas e agendadas com o CLIENTE. Tm = Somatório de minutos no período previsto para a prestação de serviço.	>= 99,6%	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 02	Ativação da conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento,	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor con

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

		registrado no Ticket, no formato Data/hora			
NS 03	Desativação da Conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	7 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 04	Upgrade da conexão (aumento da velocidade de conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 05	Downgrade da conexão (diminuição da velocidade de conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	20 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 06	Tempo de recuperacão em caso de queda de conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	90 minutos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada

(1) Para cálculo do indicador atingido, usar a seguinte fórmula:
D = ((Tm - Ti) / Tm) * 100, onde:
D = Percentual de Disponibilidade;
Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada conexão, durante o período de faturamento. Tm = Total de minutos/mês, considerando o horário de funcionamento (24x7)

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

9.3. Os níveis de serviço serão aferidos conforme grupo de serviço e de acordo com o período de faturamento.

9.3.1. TEMPO DE ATENDIMENTO (TCA) - Tempo contabilizado para atendimento às solicitações de cadastro dos usuários na console do provedor.

9.4. Eficiência no cumprimento de prazo tem como finalidade garantir a entrega da demanda no prazo estabelecido em cada uma delas.

9.5. Tempo de Reação é o intervalo decorrido entre o instante em que o ticket foi aberto e o momento em que ele foi colocado em atendimento contínuo e atuante.

9.6. Situações excepcionais que impeçam a recuperação dos níveis de serviço referenciados serão reportadas aos prepostos indicados pelo TJRS para a negociação de prazo, segundo as características de cada situação.

9.7. Os métodos de aferição dos níveis de serviços e dos descontos aplicados em ocorrências de descumprimento são dados a seguir:

9.7.1. O indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

TCA = [abertura do ticket] - [tempo em espera por validação pelo cliente] - [conclusão do atendimento]

PCM = (QDM/QTT) * 100

9.7.1.1. onde:

TCA = Tempo de conclusão do atendimento do ticket

[Abertura do ticket] = campo data/hora da abertura do chamado, registrado no Ticket, no formato data/hora, dentro do horário de atendimento estabelecido (ver campo OBSERVAÇÕES abaixo).

[Tempo em espera por validação pelo cliente] = tempo em que o ticket fica aguardando validação e/ou informações complementares pelo cliente.

[conclusão em] = campo concluído em, registrado no Ticket, no formato data/hora

PCM = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

9.7.2. O indicador de Eficiência no cumprimento de prazo, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

ECP = (1 - (D/T)) x 100%

9.7.2.1. onde:

9.7.2.1.1. D = Dias de Atraso, ou seja, Total de dias decorridos entre a data prevista para entrega da demanda e a data de entrega da demanda;

9.7.2.1.2. T = Total de Dias do Cronograma da Demanda;

9.7.2.1.3. ECP = Eficiência no Cumprimento do Prazo, em percentual.

9.7.2.2. Observação 1: Se a data de entrega for anterior à data prevista, considerar D = 0 (zero).

9.7.3. O indicador de Tempo de Reação, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

TR = [início de atendimento] - [reportado em]

PTR = (QDM/QTT) * 100

ONDE:

[início de atendimento] = campo data/hora de início do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora

[reportado em] = campo reportado em, registrado no Ticket, no formato Data/hora

PTR = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

9.8. Desconto por Descumprimento de Nível de Serviço

9.8.1. O desconto por descumprimento dos níveis de serviços pactuados será calculado por intermédio das regras definidas a seguir.

9.8.1.1. Indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário:

DESC = [1 - (Ia / Ic)] * Vs

onde:

Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido

Ic = Indicador contratado

Vt = Valor do serviço no mês

ıdor de Eficiência no cumprimento de prazo Desc = (1 - (ECP/100)) x 0,25 x 100%.

ıca-se sobre o valor da demanda se houver descumprimento injustificado do prazo.

ıca-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 10% do valor da demanda.

ıicador Tempo de Reação

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Desc = [1 - (Ia / Ic)] * Vs

9.8.1.3.1. onde:

9.8.1.3.1.1. Desc = Valor do desconto;

9.8.1.3.1.2. Ia = Indicador atingido;

9.8.1.3.1.3. Ic = Indicador contratado;

9.8.1.3.1.4. VS = Valor do serviço no mês.

10. PRAZOS E PROCEDIMENTOS

10.1. Ativação (entrega após a contratação)

10.1.1. Para o Cloud Services Brokerage: A disponibilização de credenciais de acesso se dará em até 5 dias úteis a partir da publicação do contrato na imprensa oficial.

10.1.2. Para os demais serviços: Serão estabelecidos negocialmente entre as PARTES após a contratação antes da formalização dos acionamentos (demanda ou ordem de serviço).

10.2. Desativação (encerramento da prestação, incluindo descarte de dados)

10.2.1. Não há tolerância para manutenção da operação e dos dados do TJRS após a vigência contratual ser encerrada.

10.2.2. Caberá ao TJRS proceder com o planejamento de eventual saída do serviço com cronograma restrito à vigência do contrato.

10.2.3. Os ambientes em nuvem do TJRS serão desativados no dia posterior ao término da vigência do contrato.

10.2.4. A manutenção dos dados em ambientes desativados seguirá as políticas vigentes de retenção dos provedores parceiros publicadas em seus portais/sites.

10.3. Recuperação de dados e de ambientes

10.3.1. O SERPRO não garante recuperação de dados ou de ambientes. A gestão destes deverá ser integralmente feita pelo TJRS.

11. ATENDIMENTO TÉCNICO

11.1. O atendimento técnico padrão não inclui suporte ou gestão sobre workloads (ativos de nuvem).

11.2. Para gestão sobre as workloads é necessária a contratação do Cloud Service Management.

11.3. Não serão atendidas questões relativas aos ativos de nuvem caso não exista contratação do Cloud Service Management para o respectivo projeto.

11.4. A solicitação de atendimento técnico, pelo TJRS para o serviço desejado, poderá ser realizada durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado no contrato.

11.5. Será aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada.

11.6. Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do TJRS e para acompanhamento do tempo de atendimento.

11.7. Caso haja algum desvio, o TJRS deverá entrar em contato com o SERPRO informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.

11.8. Ao final do atendimento o TJRS receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.

11.9. Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto à prioridade de atendimento:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Alta	Acionamentos associados a eventos que não façam parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham a causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, etc.). O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços do SERPRO classificará este acionamento em Registro de Incidente.	Remoto
Média	Acionamentos associados a problemas que criem restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto
Baixa	Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetem a operação do sistema (habilitação de usuários, etc). O tratamento de acionamento de severidade baixa será rea...	Rem...

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

	em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	

12. CANAIS DE ATENDIMENTO

12.1. O SERPRO disponibiliza diversos canais de atendimento ao CLIENTE, descritos na Central de Ajuda, acessível pelo endereço eletrônico:

https://centraldeajuda.serpro.gov.br/duvidas/pt/atendimento/atendimento.

ANEXO II – CONDIÇÕES RELATIVAS AO PROCESSO DE INTEGRIDADE DO SERPRO

1. DAS CONDIÇÕES GERAIS

1.1. O TJRS, por si, seus administradores, empregados e representantes comerciais devem estar cientes e agir em conformidade com os dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e seu decreto regulamentador e demais legislações e tratados Internacionais, no que forem aplicáveis, tais como, mas não limitados à Convenção Interamericana Contra a Corrupção (Convenção da OEA), promulgada pelo Decreto nº 4.410/2002, a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção (Convenção das Nações Unidas), promulgada pelo Decreto nº 5.687/2006, e a Convenção sobre o Combate a Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (Convenção da OCDE), promulgada pelo Decreto nº 3.678/2000, adotando práticas anticorrupção durante toda a vigência da eventual relação comercial com o SERPRO.

1.1.1. Qualquer descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do TJRS, em qualquer um dos seus aspectos, poderá ensejar instauração de apuração de responsabilidade de seus agentes com aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos do artigo 18, da Lei nº 12.846/2013.

1.2. O TJRS, por si, seus administradores, empregados e representantes comerciais devem estar cientes e agir em conformidade com o disposto na Política de Integridade e Anticorrupção do Serpro, no Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT) e no Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro, no que for aplicável à relação comercial com o Serpro. Estes documentos estão disponíveis no endereço eletrônico:

https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e- integridade/due-diligence-de-integridade.

1.3. No desempenho das suas atividades, os CLIENTES devem abster-se das seguintes práticas:

1.3.1. praticar qualquer ato de suborno, pagamento por influência, propina ou outro pagamento ilegal, ou de maneira semelhante, ou comparável, a qualquer pessoa ou entidade pública (incluindo, mas não limitado, à autoridade governamental, funcionário público ou candidato a cargo político), independente da forma, em dinheiro, bens, ou serviços em seu nome ou em nome do Serpro, que constitua vantagem indevida ou, ainda, prática ilegal. Considera-se "vantagem indevida" o benefício pessoal de entes ou pessoas que tenha por finalidade um resultado indevido ou inapropriado, que não ocorreriam se não fosse pela vantagem indevida;

1.3.2. financiar, patrocinar ou de qualquer forma subsidiar a prática de atos ilícitos;

1.3.3. utilizar um intermediário (pessoa física ou jurídica) para ocultar seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;

1.3.4. frustrar ou fraudar, através de ajuste, combinação ou qualquer outro modo, a natureza competitiva de um procedimento licitatório, bem como prevenir, perturbar ou fraudar o processo ou contrato resultante;

1.3.5. tomar ações para obter vantagem ou benefício indevido, fraudulento ou sem autorização por lei de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública em edital ou nos respectivos instrumentos contratuais;

1.3.6. interferir em uma concorrência justa, descumprindo as leis antimonopólio aplicáveis e as leis antitruste, conduzindo práticas monopolistas e/ou tentando manipular os preços de mercado;

1.3.7. participar de atividades que legitimam os lucros criminais por meios como disfarçar ou ocultar as fontes e a natureza dos lucros ou prestar qualquer tipo de assistência a tais operações (lavagem de dinheiro); e

1.3.8. praticar atos que possam constituir uma violação da legislação aplicável anticorrupção e anticoncorrencial, ainda que não expressamente citadas no presente documento.

1.4. Caso o TJRS ou de qualquer de seus representantes passe a ser investigado, indiciado ou denunciado por qualquer ato neste documento relacionado, no limite do seu conhecimento e desde que isto não interfira na confidencialidade e privacidade atinentes ao processo de apuração do SERPRO, deverá notifica-lo no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis de seu conhecimento, comprometendo- se a fornecer informações sobre o andamento desses processos no mesmo prazo acima citado, contados a partir do recebimento da solicitação pelo

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.5. O TJRS deverá reportar ao SERPRO, em até 15 (quinze) dias úteis após tomar conhecimento de interesses, nos termos da Lei, informando se algum dos empregados ou profissionais do SERPRO participa de qualquer atividade ou mantenha ligação econômica com o TJRS.

1.5.1. A análise sobre a existência ou não de um conflito de interesses ficará sob exclusivo critério do SERPRO.

1.6. A qualquer tempo, caso o SERPRO identifique que qualquer pessoa física ou jurídica relacionada ao TJRS, possua envolvimento com corrupção ativa ou passiva, bem como com qualquer ato contra a administração pública, prática anticoncorrencial ou fraude e/ou apresente impedimento ético, incluindo, mas não se limitando a situações de conflito de interesse, a depender da gravidade e a seu exclusivo critério, deverá:

1.6.1. requerer planos de ação para remediação relacionada à integridade deste contrato;

1.6.2. suspender ou paralisar as atividades com justa causa até satisfatória regularização; ou

1.6.3. rescindir este contrato de forma motivada, sem prejuízo das penalidades contratuais e eventuais perdas e danos.

2. DA AVALIAÇÃO DE INTEGRIDADE DO CLIENTE

2.1. O SERPRO fará avaliação de integridade de seus clientes para as contratações de produtos e serviços que tratem de dados pessoais, inclusive dados pessoais sensíveis, conforme previsto na Norma de Avaliação de Integridade de Clientes, disponível no endereço eletrônico:

https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e- integridade/due-diligence-de-integridade.

2.1.1. A Avaliação de Integridade de CLIENTES realizada pelo SERPRO terá validade de 24 (vinte e quatro) meses contados a partir da sua emissão e sua atualização deverá ser realizada a qualquer tempo, por iniciativa do TJRS ou quando solicitada pelo SERPRO.

2.1.1.1. A Avaliação de Integridade de CLIENTES será reaplicada pelo SERPRO a cada 24 (vinte e quatro) meses.

2.1.2. O SERPRO, a qualquer tempo, poderá solicitar novas informações ao TJRS, que deverá responder no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, caso outro prazo não esteja definido pelo SERPRO.

2.1.3. As partes comprometem-se a buscar solução para mitigar riscos à integridade que porventura sejam identificados.

2.1.4. Os dados pessoais obtidos em razão dos procedimentos da Avaliação de Integridade de Clientes serão tratados à luz da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

ANEXO III – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

1. FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DESTE ANEXO

1.1. O presente Anexo tem como finalidade firmar as condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

2. DEFINIÇÕES

2.1. Para efeitos deste termo, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1. Leis e Regulamentos de Proteção de Dados – Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo–se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicável ao Tratamento de Dados Pessoais no território nacional.

2.1.2. LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3. Dados Pessoais – significam qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, nos termos de ou em relação ao Contrato.

2.1.4. Serviço – refere–se à contraprestação, nos termos do Contrato.

2.1.5. Colaborador(es) – qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6. Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

2.1.7. Autoridades Fiscalizadoras – significa qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação
luindo, mas não se limitando, à ANPD.

s “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular” e “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”,
efeitos deste Anexo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

efeitos deste Anexo, o SERPRO é o Operador, nos termos do que dispõe a LG

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.2.2. Para os efeitos deste Anexo, o CLIENTE será:

2.2.2.1. Controlador Singular, quando realizar o tratamento de dados pessoais para seus próprios propósitos e para atingir suas finalidades;

2.2.2.2. Operador, quando realizar o tratamento de dados pessoais em nome de um Terceiro.

2.3. As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados ou "LGPD") e se obrigam a observar o dever de proteção de dados pessoais, os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis, inclusive nos meios digitais, comprometendo–se a cumprir todas as condições e obrigações dispostas na LGPD e nas demais leis aplicáveis.

3. DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

3.1. **São deveres das PARTES**:

3.1.1. Realizar o tratamento de dados pessoais com base nas hipóteses dos arts. 7º e/ou 11 e/ou Capítulo IV da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços;

3.1.2. Informar imediatamente à outra Parte, sempre que envolver a Solução tecnológica objeto do presente Contrato, assim que tomar conhecimento de:

3.1.2.1. qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

3.1.2.2. quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

3.1.2.3. qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra parte.

3.1.3. O subitem anterior interpreta–se em consonância com o detalhamento do serviço e as responsabilidades das PARTES previstas neste Contrato e seus demais anexos.

3.2. **São deveres do TJRS**:

3.2.1. Responsabilizar–se:

3.2.1.1. pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

3.2.1.2. por descrever corretamente, em local indicado pelo SERPRO, as finalidades e as hipóteses legais para as quais utilizará os dados pessoais da solução, bem como, o evento de contato com o Titular, além de outras informações porventura solicitadas pelo SERPRO;

3.2.1.3. pela compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas;

3.2.1.4. pela definição da forma de tratamento dos dados pessoais, cabendo ao TJRS informar ao Titular que seus dados pessoais serão compartilhados com o Operador;

3.2.1.5. por informar ao Titular dos dados pessoais que o Operador do tratamento é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela União;

3.2.1.6. pela veracidade das informações prestadas quando do preenchimento do questionário da Diligência Prévia de Integridade (Due Diligence de Integridade – DDI), bem como, por responder a novos questionamentos eventualmente definidos pelo SERPRO;

3.2.1.7. por informar ao SERPRO a quantidade de consultas, validações ou conferências que espera consumir.

3.2.2. Caso realize tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar–se–á pela gestão adequada do consentimento fornecido pelo Titular.

3.3. **São deveres do SERPRO**:

3.3.1. Garantir que o tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do Contrato e do serviço contratado e utilizá–lo, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD;

3.3.2. Não transferir, nem de outra forma divulgar dados da outra Parte, exceto se houver necessidade para fins de fornecimento do serviço:

3.3.2.1. Até o limite necessário para a prestação do serviço;

3.3.2.2. Conforme permitido segundo o Contrato celebrado entre as PARTES;

3.3.2.3. Em razão de determinação legal.

3.3.3. Cooperar com o TJRS no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo;

3.3.4. Comunicar, em até dez dias, ao TJRS, o resultado de auditoria realizada pela ANPD, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo em um prazo razoável eventuais desconformidades detectadas;

3.3.5. Informar imediatamente ao TJRS, quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, sempre que envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato;

3.3.6. Abster–se de responder a qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante, exceto nas instruções documentadas ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.

3.3.7. Realizar o monitoramento técnico do consumo, considerando tanto o consumo fora dos padrões declarados pelo TJRS ou estabelecidos [illegible] no Contrato principal, quanto possíveis incidentes de segurança que venham a ser detectados durante o consumo do serviço, [illegible]RPRO suspender ou interromper o serviço para fins de prevenção, buscando evitar qualquer prática de ilícito ou o uso irregular [illegible]asião em que deverá notificar o TJRS.

[illegible]ABORADORES DO SERPRO

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.1. O SERPRO assegurará que o Tratamento dos Dados Pessoais enviados pelo TJRS fic[illegible] efetivamente tratá–los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais Colaboradores:

4.1.1. Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento; e

4.1.2. Tenham conhecimento das obrigações do SERPRO, incluindo as obrigações do presente Termo.

4.2. Todos os Colaboradores do SERPRO, bem como os em exercício na Empresa, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais, nos termos já definidos pelo artigo 8º, da Lei 5.615/70.

4.3. O SERPRO não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente o TJRS acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que o TJRS possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente, sendo certo que o SERPRO se compromete a cumprir a ordem legal estritamente nos limites do que lhe for requisitado.

5. DOS COOPERADORES

5.1. O TJRS concorda que o SERPRO, nos termos da Lei, e para atender a finalidade contratual, firme parcerias com outros provedores. Ainda assim, o SERPRO tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD e adotar medidas de controle para garantir a proteção dos dados do TJRS e dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e de segurança aplicados pelo SERPRO.

6. DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

6.1. O SERPRO adotará medidas de segurança técnicas e administrativas adequadas a assegurar a proteção de dados (nos termos do artigo 46 da LGPD), de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, deverá levar em conta os riscos que são apresentados pelo tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

6.2. O SERPRO manterá os Dados Pessoais de clientes do TJRS e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. O SERPRO designará um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

6.3. Em caso de incidente de segurança, inclusive de acesso indevido, não autorizado e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos pelo TJRS, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, o SERPRO comunicará ao TJRS imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência pelo SERPRO; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de Titulares afetados; (v) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (vi) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso o SERPRO não disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá–las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

6.4. Fica estabelecido que o SERPRO não informará a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que notificará o TJRS e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

7. DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

7.1. As transferências de Dados Pessoais para um terceiro país, ou seja, um país diferente daquele em que os Dados Pessoais são disponibilizados, serão permitidas somente quando tais transferências forem estritamente necessárias para a execução do Contrato e de acordo com as condições e os limites estabelecidos no "Apêndice – Transferência Internacional de Dados Pessoais" deste Anexo.

8. DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

8.1. As PARTES acordam que, quando do término da vigência do contrato envolvendo o Tratamento de Dados Pessoais, prontamente darão por encerrado o tratamento e, em no máximo 30 dias, serão eliminados completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando necessária a manutenção dos dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese autorizativa da LGPD.

9. DAS RESPONSABILIDADES

9.1. Eventuais responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Anexo, no contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

10. DOS DIREITOS DOS TITULARES

[illegible]os dos titulares dos Dados Pessoais previstos nas legislações que versem sobre dados pessoais serão atendidos pelo TJRS, pois [illegible]rte, na qualidade de Controlador dos Dados Pessoais, será exclusivamente responsável por decidir se e como eventuais [illegible]s Titulares deverão ser atendidas.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

10.1.1. Caso algum titular dos dados pessoais tratados no âmbito deste contrato faça alguma r
exemplo, solicite a retificação, a atualização, a correção ou o acesso aos seus dados pessoais, o SERPRO orientará o titular para que busque o Controlador.

10.2. No caso de uma requisição de exclusão dos Dados Pessoais pelos Titulares, o SERPRO poderá mantê–los em seus sistemas, caso haja qualquer base legal ou contratual para a sua manutenção, como por exemplo, para resguardo de direitos e interesses legítimos do próprio SERPRO.

10.3. Para prestar os serviços descritos neste contrato, as PARTES deverão adotar as salvaguardas de segurança descritas no item 5 e as medidas de transparência previstas na LGPD, em especial nos artigos 9º; 23, I e parágrafo 3º e capítulo III e no capítulo II da LAI.

11. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1. Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição:

11.2. Em caso de eventual conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do contrato principal, prevalecem as aqui descritas.

11.3. As PARTES ajustarão variações a este Anexo que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas leis e regulamentos de proteção de dados.

11.4. É expressamente proibida a utilização da solução contratada para a qualificação indireta de bases de dados pessoais.

11.5. Caso qualquer disposição deste Anexo for considerada como inválida ou inexequível, o restante deste instrumento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deverá, então, ser: (i) alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível, (ii) interpretada de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

APÊNDICE – TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

As PARTES estabelecem as presentes regras de adequação à transferência internacional de dados, nos termos seguintes:

	IMPORTADOR	EXPORTADOR
SERPRO	X	X

	IMPORTADOR	EXPORTADOR
TJRS	X	X

1. FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS

1.1. O presente tem por objeto a definição das condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, em especial no tocante à transferência internacional de dados ajustada no Contrato indicado.

2. DEFINIÇÕES

2.1. Para efeitos deste documento, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1. Leis e Regulamentos de Proteção de Dados - Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo-se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicáveis ao Tratamento de Dados Pessoais às quais o Exportador de Dados ou o Importador de Dados (ou ambos) estejam sujeitos.

2.1.2. LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3. Dados Pessoais - Qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, transferidos ao abrigo deste Contrato.

2.1.4. Serviço - Contraprestação do SERPRO ao TJRS, nos termos do Contrato.

2.1.5. Colaborador(es) - Qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6. Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a
u a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda,
unicação ou difusão.

ades Fiscalizadoras - Qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente,
s não se limitando, à ANPD.

dor de dados - Responsável pelo tratamento que transfere os dados pessoais.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.1.9. Importador de dados - Responsável pelo tratamento que recebe dados pessoais para p
cláusulas.

2.1.10. Subcontratação - Qualquer contratação feita pelas PARTES importadora ou exportadora de prestadores de serviço de tratamento de dados, na qualidade de "operadores" antes ou depois da transferência, mediante instruções formais e sempre de acordo com as cláusulas contratuais padrão aqui estabelecidas e os termos do Contrato escrito para subprocessamento.

2.1.11. Medidas de segurança técnica e organizacional - São as medidas destinadas a proteger os dados pessoais contra a destruição acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, nomeadamente quando o tratamento implicar a sua transmissão por rede, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.

2.2. Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular”, “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, ”Controlador”, “Operador” e “Transferência Internacional de Dados” terão, para os efeitos deste Termo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.3. As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados” ou “LGPD”) e se obrigam a observar o dever de proteção de Dados Pessoais, proteger os direitos fundamentais da liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, e se comprometem a cumprir todas as condições e obrigações dispostas nas leis aplicáveis, em especial, nas Leis 13.709/2018, 12.527/2011 e 12.965/2014.

2.4. Como regra geral, prevalecerão, dentre os países do "Exportador de Dados Pessoais" e do "importador de dados pessoais", a legislação do Primeiro, salvo quando a legislação do Segundo ofereça regra mais protetiva aos direitos do Titular.

3. DOS COLABORADORES DAS PARTES

3.1. As PARTES assegurarão que o tratamento dos dados pessoais enviados, fique restritos aos colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais colaboradores:

3.1.1. Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento;

3.1.2. Tenham conhecimento de suas obrigações.

3.2. Todos os colaboradores das PARTES, bem como os colaboradores em exercício na Organização, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais.

3.3. As PARTES assegurarão a adoção dos procedimentos necessários para que os terceiros autorizados a acessar aos dados pessoais, incluindo os subcontratados, respeitem e mantenham a confidencialidade e a segurança dos dados pessoais. Todas as pessoas sob a autoridade do Importador de Dados, incluindo os subcontratados, devem ser obrigadas a tratar os dados pessoais apenas sob a orientação do Importador de Dados. Esta regra não se aplica às pessoas autorizadas a acessar os dados pessoais ou cujo acesso seja determinado por disposições legais.

3.4. O Importador de Dados não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente a outra Parte acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que este possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente.

4. DOS PARCEIROS E OPERADORES

4.1. As PARTES concordam que, nos termos da Lei, e caso seja necessário para atender a finalidade contratual, sejam firmadas parcerias com outros provedores. Ainda assim, a Parte que o fizer tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD, adotando medidas de controle para garantir a proteção dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e segurança aplicáveis.

4.2. Uma Parte notificará a Outra, caso deseje adicionar provedores parceiros e prestará todas as informações que sejam necessárias.

5. DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

5.1. As PARTES adotarão medidas de segurança técnicas e organizacionais adequadas a assegurar a proteção de dados, nos termos do artigo 46 da LGPD (que podem incluir, em relação a pessoal, instalações, hardware e software, armazenamento e redes, controles de acesso, monitoramento e registro, detecção de vulnerabilidades e violações, resposta a incidentes, criptografia de Dados Pessoais do Cliente em trânsito e em local fixo), garantindo as regras de Confidencialidade, Privacidade e Proteção de Dados, incluindo questões relativas ao armazenamento e aos controles de acesso, de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, as PARTES deverão levar em conta os riscos que são apresentados pelo Tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de Segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

5.2. As PARTES manterão os dados pessoais necessários para a execução dos serviços contratados e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. Será designado um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

5.3. Em caso de incidente de acesso indevido (não autorizado) e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, uma Parte comunicará à Outra imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (a) data e hora do incidente; (b) data e hora da ciência; (c) relação dos tipos de dados
incidente; (d) número de Titulares afetados; (e) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à
ível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (f) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e
ncidentes. Caso não se disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las
dual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações
e ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

5.4. Fica estabelecido que as PARTES não informarão a nenhum terceiro a respeito de quaisque decisão judicial, hipótese em que uma Parte notificará à Outra e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

6. DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

6.1. São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Exportador de Dados Pessoais", garantir que:

6.1.1. Os dados pessoais serão coletados, tratados e transferidos nos termos da legislação aplicável ao Exportador de Dados Pessoais, assegurando, desde já, o pleno conhecimento da legislação aplicável à outra Parte.

6.1.2. Quaisquer Dados Pessoais que forem transferidos sob este Contrato, são precisos e serão utilizados apenas para os fins identificados pelo Exportador de Dados, a fim de cumprir a cláusula acima.

6.1.3. Serão envidados esforços razoáveis no intuito de assegurar que o Importador de Dados possa cumprir as obrigações legais decorrentes das presentes cláusulas, inclusive com a adoção de medidas informativas adequadas, considerando as diferenças entre os respectivos ordenamentos jurídicos.

6.1.4. Sejam respondidas em prazo razoável ou no que estiver fixado na Lei de seu país às consultas dos Titulares de dados ou da Autoridade Supervisora relativas ao tratamento dos dados por parte do Importador de Dados, a menos que as PARTES tenham ajustado expressamente no Contrato que será o Importador de Dados a dar tais respostas; se o Importador de Dados não quiser ou não puder responder, o Exportador de Dados deve responder, dentro do possível e com a informação de que razoavelmente disponha.

6.1.5. Sejam fornecidas, quando solicitadas, cópias das presentes cláusulas e das cláusulas contratuais aos Titulares de dados pessoais objeto da transferência internacional, a menos que as cláusulas contenham informação confidencial, hipótese em que a disposição será tarjada e o Exportador dará conhecimento da supressão à Autoridade Supervisora. Acatará, no entanto, as decisões da autoridade relativas ao acesso dos Titulares ao texto integral das cláusulas, desde que os Titulares aceitem respeitar a confidencialidade da informação suprimida. O Exportador de Dados Pessoais deve também fornecer uma cópia das cláusulas à Autoridade, sempre que lhe seja exigido.

6.1.6. Estejam implementadas ou em fase final de implementação, as medidas técnicas e operacionais adequadas para garantir a segurança dos Dados Pessoais durante a transmissão ao Importador de Dados.

6.2. São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Importador de Dados Pessoais", garantir que:

6.2.1. Não existem razões, na presente data, para crer que exista legislação local com efeito negativo substancial sobre as garantias previstas nestas cláusulas, sendo sua obrigação informar o Exportador de Dados Pessoais acerca do eventual surgimento de motivo superveniente negativo. O Exportador, por sua vez, sempre que lhe seja exigido, notificará a Autoridade Supervisora local assim que tiver conhecimento de legislação deste teor.

6.2.2. Os dados pessoais serão tratados para as finalidades acordadas, tendo legitimidade para oferecer as garantias e cumprir as obrigações estabelecidas nas presentes cláusulas.

6.2.3. Quanto aos dados pessoais recebidos, a manutenção da exatidão dos mesmos.

6.2.4. Para todos os fins aqui dispostos, o ponto de contato do Importador de Dados será o Encarregado dos dados pessoais, cuja forma de contato será pelo e-mail informado ao final, que cooperará de boa-fé com o Exportador de Dados Pessoais, os Titulares e a Autoridade Supervisora local do Exportador, no tocante a todas as consultas, no prazo de até de 5 dias úteis. Em caso de dissolução legal do Exportador de Dados Pessoais, ou caso as PARTES tenham acordado neste sentido, o Importador de Dados Pessoais assumirá a responsabilidade pelo cumprimento das obrigações previstas nesta cláusula.

6.2.5. A pedido do Exportador de Dados Pessoais, fornecer-lhe-á provas que demonstrem que dispõe dos recursos financeiros necessários para cumprir as suas responsabilidades em relação aos Titulares.

6.2.6. Mediante pedido prévio de agendamento feito pelo Exportador de Dados Pessoais, poderá facultar o acesso às suas instalações de tratamento de dados, aos seus registros de dados e a toda a documentação necessária para o tratamento para fins de revisão, auditoria ou certificação, excetuados os segredos de negócio, a ser realizada pelo Exportador de Dados Pessoais (ou por qualquer inspetor ou auditor imparcial e independente escolhido pelo Exportador de Dados Pessoais e a que o Importador de Dados não se tenha oposto em termos razoáveis), para avaliar se estão sendo cumpridas as garantias e as obrigações aqui previstas, em horário comercial. Se assim for estabelecido em legislação local da jurisdição do Importador de Dados Pessoais, o pedido será sujeito à aprovação da Autoridade Supervisora do país do Importador de Dados Pessoais. Nesse caso, o Importador de Dados tratará de obter tempestivamente essa aprovação.

6.2.7. Os dados pessoais serão tratados, a seu critério, nos termos:

6.2.7.1. Da legislação de proteção de dados do país em que o Exportador de Dados se encontrar estabelecido.

6.2.7.2. Das disposições pertinentes de qualquer decisão da Autoridade Supervisora, das quais conste que o Importador de Dados cumpre o disposto na referida autorização ou decisão e se encontra estabelecido em um país em que estas são aplicáveis, mas não é abrangido pelas mesmas para efeitos da transferência ou das transferências de dados pessoais.

6.2.8. Não serão divulgados, nem transferidos dados pessoais a Terceiros responsáveis pelo tratamento de dados, a menos que notifique a transferência ao Exportador de Dados e:

6.2.8.1. Que o Terceiro responsável pelo tratamento o faça em conformidade com as decisões da Autoridade Supervisora da qual conste que um país terceiro oferece proteção adequada;

6.2.8.2. Que o Terceiro responsável pelo tratamento subscreva as presentes cláusulas ou outro acordo de transferência de dados pessoais nos mesmos termos deste;

6.2.8.3. Que tenha sido dada a oportunidade aos Titulares para se opor, depois de terem sido informados, quando solicitado, das finalidades cia, dos destinatários e do fato de os países para os quais se exportarão os dados poderem ter normas de proteção de dados

ações das PARTES, independentemente do enquadramento como Exportador ou Importador de Dados Pessoais garantir que:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

00100.060764/2026-73 - 00100.060764/2026-73-13 (ANEXO: 013)

6.3.1. O tratamento de dados pessoais realizar-se-á com base nas hipóteses legais do país do E[illegible] legislação brasileira (Lei nº 13.709/2018), às quais se submeterão os serviços, responsabilizando-se:

6.3.1.1. Pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

6.3.1.2. Pela compatibilidade no tratamento com as finalidades informadas;

6.3.1.3. Pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, cabendo-lhe informar ao Titular que seus dados pessoais são compartilhados na forma prevista neste Contrato.

6.3.1.4. É dever da parte importadora ou exportadora informar ao Titular que o SERPRO é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela República Federativa do Brasil;

6.3.1.5. Pela observância dos princípios definidos no artigo 6º da LGPD.

6.3.2. Caso, a exclusivo critério de qualquer das PARTES, seja realizado tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (a exemplo do disposto nos Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela gestão adequada do instrumento de consentimento fornecido pelo Titular, e deverá informá-lo sobre o compartilhamento de seus dados, visando atender às finalidades para o respectivo tratamento.

6.3.2.1. Deve ainda compartilhar o instrumento de consentimento com a outra Parte, quando solicitado, para análise da conformidade e para outras estritamente necessárias à correta execução do Contrato, e também visando atender requisições e determinações das Autoridades Fiscalizadoras, Ministério Público, Poder Judiciário ou Órgãos de controle administrativo, desde que observadas as disposições legais correlatas.

6.3.3. O tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades declaradas e para a execução do Contrato e do serviço contratado, utilizando, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Supervisora competente.

6.3.4. Em até dez dias, a outra Parte será comunicada sobre o resultado de auditoria realizada pela Autoridade Supervisora competente, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo, caso seja responsável, em um prazo razoável, eventuais desconformidades detectadas.

6.3.5. A outra Parte será informada quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, desde que envolva a solução tecnológica objeto do Contrato original indicado no preâmbulo.

6.3.6. Imediatamente, a outra Parte será informada, sempre que qualquer intervenção de Terceiros envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato, tais como:

6.3.6.1. Qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais sob o controle da outra Parte por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

6.3.6.2. Quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

6.3.6.3. Qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra Parte.

7. DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

7.1. As PARTES acordam que, quando do término da vigência do Contrato, devolverão todos os dados pessoais transferidos e as suas cópias ou os destruirão, certificando que o fizeram, exceto se a legislação imposta impedir a devolução ou a destruição da totalidade ou de parte dos dados pessoais transferidos. Nesse caso, fica garantida a confidencialidade dos dados pessoais transferidos, que não voltarão a ser tratados.

7.2. Fica garantido que, a pedido de uma das PARTES e/ou da Autoridade Supervisora, a Outra submeterá os seus meios de tratamento de dados a uma auditoria das medidas referidas no item acima.

7.3. Se o Importador de Dados violar as respectivas obrigações decorrentes das presentes cláusulas, o Exportador de Dados pode suspender temporariamente a transferência de dados pessoais, até que cesse o descumprimento ou o Contrato chegue ao seu termo.

7.4. O Exportador de Dados, sem prejuízo de quaisquer outros direitos que possa invocar contra o Importador de Dados, pode resolver as presentes cláusulas, devendo informar à Autoridade Supervisora a este respeito, sempre que tal for exigido, em caso de:

7.4.1. A transferência de dados pessoais para o Importador de Dados ter sido temporariamente suspensa pelo Exportador de Dados, nos termos da cláusula 7.3;

7.4.2. Ao respeitar as presentes cláusulas, o Importador de Dados viole as respectivas obrigações legais no país de importação;

7.4.3. O Importador de Dados violar de forma substancial ou persistente as garantias previstas ou os compromissos assumidos em virtude das presentes cláusulas;

7.4.4. Uma decisão definitiva que não admita recurso de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora considerar ter havido descumprimento das cláusulas por parte do Importador de Dados ou do Exportador de Dados;

7.4.5. Ter sido declarada a falência do Importador de Dados.

7.5. Nos casos previstos nas alíneas 7.4.1, 7.4.2 ou 7.4.4, o Importador de Dados pode igualmente resolver as presentes cláusulas.

7.6. As PARTES estipulam que a resolução das presentes cláusulas em qualquer momento, em quaisquer circunstâncias e independentemente dos motivos, não as dispensa do cumprimento das obrigações e/ou das condições previstas nas presentes cláusulas relativamente ao tratamento dos dados pessoais transferidos.

8. DAS RESPONSABILIDADES

[illegible]e é responsável perante a outra Parte pelos danos causados pela violação das presentes cláusulas. A responsabilidade limita-se [illegible]tivamente sofridos. Cada uma das PARTES é responsável perante os titulares em caso de violação de direitos, nos termos das [illegible]sulas.

[illegible]ES estipulam que os Titulares de dados devem ter o direito de invocar, na [illegible] especial as alíneas 6.1.4, 6.1.5, 6.2.7.3, 6.3.1 e 6.3.2 da cláusula 6, contra o Importador de Dados

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

que se refere ao dados pessoais que lhe digam respeito, e aceitam a jurisdição do país de estab
efeito.

8.3. Nos casos de alegada infração por parte do Importador de Dados, o Titular deve, antes de tudo, solicitar ao Exportador de Dados que tome as medidas apropriadas para executar os respectivos direitos; caso o Exportador de Dados não o faça em um prazo razoável, o Titular pode então executar os seus direitos diretamente contra o Importador. Os Titulares de dados podem agir diretamente contra um Exportador de Dados que não tenha envidado esforços razoáveis para verificar a capacidade do Importador de Dados para cumprir as respectivas obrigações legais, nos termos das presentes cláusulas.

8.4. Todas as responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Termo, no Contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

9. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1. As PARTES comprometem-se a participar em qualquer procedimento de mediação habitualmente disponível e não vinculativo iniciado por um Titular ou pela Autoridade Supervisora. Caso participem do procedimento, podem escolher fazê-lo à distância, quer por telefone, quer por outros meios eletrônicos. Comprometem-se igualmente a considerar a participação em outros procedimentos de arbitragem ou mediação, desenvolvidos para os litígios em matéria de proteção de dados.

9.2. Cada uma das PARTES deve acatar a decisão de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora do país de estabelecimento do Exportador de Dados Pessoais, quando definitiva.

9.3. Em caso de conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do Contrato, prevalecem as aqui descritas.

9.4. As PARTES ajustarão variações a este instrumento que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados.

9.5. É expressamente proibida a utilização da solução contratada para higienização/qualificação indireta de bases cadastrais.

9.6. Caso qualquer disposição deste instrumento seja inválida ou inexequível, o restante deste documento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deve ser:

9.6.1. Alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível;

9.6.2. Interpretadas de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

ANEXO IV – RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

1. OS ITENS DE FATURAMENTO, SUAS RESPECTIVAS UNIDADES DE MEDIDA E SEUS PREÇOS UNITÁRIOS ESTÃO DEFINIDOS A SEGUIR:

1.1. Os valores abaixo listados têm sua representação em Real (BRL) garantida por no máximo um ano desde a assinatura deste contrato.

1.1.1. Respeitados os regulamentos tributários, eventuais descontos ou repasses relativos à imunidade tributária serão aplicados conforme definição corrente do SERPRO.

1.2. Os valores efetivamente faturados serão detalhados nos relatórios de prestação de contas, de acordo com o período mensal de faturamento, discriminando as variáveis definidas nas fórmulas de precificação conforme o serviço.

1.3. Itens Faturáveis por grupo de serviço:

1.3.1. Para os serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation e Cloud Generic Professional Services será utilizada a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado (R$) = hora x preço

1.3.1.1. Onde:

1.3.1.1.1. hora = quantidade de horas gastas para a realização do serviço

1.3.1.1.2. preço = quantia cobrada por unidade (1h) de serviço prestado

1.3.2. O Cloud Services Brokerage seguirá a seguinte fórmula: Valor a ser faturado por projeto (R$) = Volume de CSB x Preço.

1.3.2.1. Onde:

1.3.2.1.1. Volume de CSB = Volume de CSB = (vcc * fc * (1-fa)) + (vmp * fc * (1+fm))

(Volume de Consumo na Console): É o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

or de Câmbio (fc): corresponde à importância numérica utilizada para equalização do volume de consumo, de acordo com a sentação na console, sendo:

tálogo de serviços apresentados em dólar:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

O Fator de Câmbio equivale ao valor do dólar PTAX obtido na data de cotação do or

Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em dólar na console, o Fator de Câmbio será igual a R$ 5,81.

Catálogo de serviços apresentados em reais:

Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em reais na console, o Fator de Câmbio será de 1,00.

1.3.2.1.4. fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

1.3.2.1.5. vmp (Volume de consumo no Marketplace): que corresponde ao volume de consumo de produtos de software no Marketplace do provedor. É dado em dólares se o volume do provedor for em dólares, e em reais se o volume do provedor for em reais. O Volume de Consumo no Marketplace se refere exclusivamente à conta de produtos de softwares obtidos pelo CLIENTE por meio do Marketplace dos provedores. O Consumo de Volume no Marketplace não se confunde com o consumo de recursos em nuvem que sejam necessários para execução dos produtos de software no ambiente em nuvem do cliente.

1.3.2.1.6. fm (Fator de Marketplace): trata-se de um percentual de 0% que corresponde ao montante adicional para realização de transação financeira pelo uso das lojas dos provedores (apuração de fatores de preço em relação aos serviços de nuvem. Serviço de natureza de importação, sem contrapartida prévia).

1.3.3. O volume de CSB é calculado com base na cotação PTAX do Dólar (USD), obtido na data de apresentação deste contrato.

1.3.4. O percentual do Fator de Ajuste DEVE SEGUIR A TABELA ABAIXO:

Provedor	Fator de Ajuste
AWS	29%
Azure	0%
Google	18%
Huawei	30%
IBM	0%
Oracle	0%
Serpro	0%

1.3.5. O TJRS poderá alterar os projetos a qualquer tempo e a seu livre critério, sendo que o valor a ser pago será com base no consumo efetivamente apurado, respeitadas as condições estabelecidas neste anexo. Os projetos estarão discriminados no Relatório Mensal de Prestação de Contas.

1.3.5.1. O Volume de Consumo do Provedor será contabilizado a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro Multicloud - Cloud Services Brokerage	CSB	50.138.613,77	R$ 1,77	R$ 88.745.346,36
Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services	Hora	3.500,00	R$ 1.297,00	R$ 4.539.500,00

1.3.6. Cloud Services Management:

1.3.6.1. O modelo de comercialização é oferecido em forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado). A apuração do valor a ser faturado SERÁ FEITA DE ACORDO COM OS PLANOS OFERECIDOS.

1.3.6.2. A cobrança do serviço em cada plano será feita por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento. Nunca os dois itens são faturados ao mesmo tempo, ou seja, ou se cobra por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento, CONFORME DETALHADO NA TABELA ABAIXO.

1.3.6.3. Um projeto gerenciado corresponde à cada habilitação do serviço por provedor.

1.3.6.4. Caso o CSM seja superior às faixas que se encaixam no Projeto Gerenciado, será cobrado pelo item de Esforço de Gerenciamento, conforme a seguinte fórmula:

Volume de CSM = (vcc * fc * (1-fa)) * (1+ fr)

Valor a ser faturado (R$) = Volume de CSM * Valor do IFA de esforço de gerenciamento por faixa.

1.3.6.4.1. Onde:

1.3.6.4.1.1. vcc (Volume de Consumo na Console): é o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

1.3.6.4.1.2. fator de Câmbio (fc): corresponde à importância numérica utilizada para equalização do volume de consumo, de acordo com a forma de apresentação na console, sendo:

Catálogo de serviços apresentados em dólar:

Fator de Câmbio equivale ao valor do dólar PTAX obtido na data de cotação do orçamento comercial;

ra o presente contrato, quando a apresentação se dá em dólar na console, o Fator de Câmbio será igual a R$ 5,81.

Catálogo de serviços apresentados em reais:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em reais na console, o Fator d

1.3.6.4.1.3. fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

1.3.6.4.1.4. fr (Fator de Regulação): corresponde às condições financeiras estabelecidas por cada provedor para provimento de suporte técnico. O Fator de Regulação máximo é limitado a 150%. Para o Serpro Cloud One não existe Fator de Regulação.

1.3.6.4.1.5. Esforço de gerenciamento por faixa: corresponde ao preço unitário a ser pago pela faixa de consumo. Para encontrar o valor unitário, de posse do Volume de CSM , busca-se a faixa correspondente a ele e seu respectivo valor dentro do plano contratado. Esse valor é o que deve ser usado na fórmula acima (esforço de gerenciamento por faixa).

1.3.6.5. Caso o Volume de CSM seja menor que o valor unitário do projeto gerenciado do plano contratado, o valor a ser cobrado será a unidade do projeto gerenciado. Caso contrário, o valor a ser cobrado será o resultado da multiplicação citada no item anterior.

1.3.6.6. Para efeito de cálculo do Volume de CSM, as condições especiais obtidas em contrapartida da parceria serão limitadas a 60%, ou seja, caso o percentual dessas condições especiais no Volume de CSB seja maior que 60%, o Volume de CSB para uso no cálculo do Volume de CSM deverá ser recalculado com limite de 60% em cima do Volume de Consumo Bruto.

1.3.6.7. Plano Básico

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Projeto gerenciado	Unidade	0	R$ 4.997,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Esforço de Gerenciamento - a partir de 30.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,24	R$ 0,00

1.3.6.8. Plano Intermediário

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R$ 10.000,0	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 30.000 até 200.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,50	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 200.001 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,45	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,40	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - a partir de 1.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,33	R$ 0,00

1.3.6.9. Plano Avançado

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R$ 25.000,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 40.000 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,69	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	605.176,04	R$ 0,59	R$ 4.284.646,36
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 1.000.001 até 2.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,50	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 2.000.001 até 3.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,40	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 3.000.001 [illegible] CSM)	CSM	0	R$ 0,32	R$ 0,00
[illegible]ud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - a partir de [illegible]CSM)	CSM	0	R$ 0,26	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.6.10. Cloud Connect

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Cloud Connect - 500 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 8.290,17	R$ 0,00
Cloud Connect - 1000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 14.507,80	R$ 0,00
Cloud Connect - 2000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 24.870,51	R$ 0,00
Cloud Connect - 3000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 31.088,13	R$ 0,00
Cloud Connect - 5000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 43.076,57	R$ 0,00
Cloud Connect - 10000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 77.720,33	R$ 0,00
Cloud Connect - 20000 Mbps	Valor Mensal	12	R$ 133.750,96	R$ 1.605.011,52

ANEXO V - IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

1. INFORMAÇÕES GERAIS:

CNPJ:	**89.522.064/0001-66**
Razão Social:	**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**
Endereço Completo:	Praça Marechal Deodoro, n. 55, Centro Histórico, Porto Alegre/RS
CEP:	90010-906
Inscrição Municipal:	Isento
Inscrição Estadual *:	Isento

*** Preencher caso exista**

2. REPRESENTANTES LEGAIS:

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	**Alberto Araguací da Silva**
CPF:	**453.512.950-91**
Cargo:	Diretor-Geral do TJRS
Designação:	
Endereço Eletrônico:	dg@tjrs.jus.br
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)*	
Nome Completo*:	<Duplo clique para preencher>
CPF*:	
Cargo*:	
Designação*:	
Endereço Eletrônico*:	

*** Preencher caso seja aplicável**

3. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

RESPONSÁVEL FINANCEIRO	
Nome Completo:	**Joel Borges da Fonseca**
CPF:	494.766.880-68
Telefone:	(51) 3210-7079
Endereço Eletrônico:	jborges@tjrs.jus.br
RESPONSÁVEL TÉCNICO	
Nome Completo:	**Marcelo da Silva Strzykalski**
CPF:	631.229.280-00
Telefone:	(51) 3210-7570
Endereço Eletrônico:	marceloss@tjrs.jus.br

ANEXO VI - IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO

REPRESENTANTE LEGAL	
Nome Completo:	**Alexandre Gonçalves de Amorim**
Cargo:	Diretor-Presidente Diretor de Negócios, Governos e Mercados interino
CPF:	144.685.858-89

ANEXO VII - INFORMAÇÕES GLOBAIS DO CONTRATO

Número do Contrato do Cliente*:	**14/2025-DEC**
Vigência:	12 (doze) meses
Valor Total do Contrato:	R$ 99.174.504,24
Valor Total do Contrato por Extenso:	Noventa e nove milhões, cento e setenta e quatro mil, quinhentos e quatro reais e vinte e quatro centavos
Processo Administrativo de Contratação:	8.2024.0207/000206-3
Dados da Dotação Orçamentária:	03.92.9078.3.3.90.40
Regime de Execução:	Empreitada por preço unitário
IDENTIFICAÇÃO DAS TESTEMUNHAS	
Nome da Primeira Testemunha:	André Ricardo Silva Schneider
CPF da Primeira Testemunha:	023.146.740-06
Nome da Segunda Testemunha:	Regis André Balen
CPF da Segunda Testemunha:	926.797.730-04
LOCAL E DATA DE ASSINATURA	
Local de Assinatura (Cidade/UF):	Porto Alegre
Data de Assinatura:	Data da última assinatura eletrônica

Documento assinado eletronicamente por **ALEXANDRE GONÇALVES DE AMORIM**, **Usuário Externo**, em 19/03/2025, às 17:00, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.

CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Documento assinado eletronicamente por **André Ricardo Silva Schneider**, **Analista do Poder Judiciário**, em 19/03/2025, às 17:04, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **Regis Andre Balen**, **Oficial Superior Judiciário(a)**, em 20/03/2025, às 12:24, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **Alberto Araguací da Silva**, **Diretor(a)-Geral**, em 20/03/2025, às 15:21, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://www.tjrs.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **7780502** e o código CRC **80DBCA51**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F52CEF3E00764100.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Portal Nacional de Contratações Públicas

Entrar

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Contratos

Contrato nº 21/2025

Última atualização 06/01/2026

Local: Brasília/DF **Órgão:** SUPERIOR TRIBUNAL MILITAR

Unidade executora: 060001 - STM _ SUPERIOR TRIBUNAL MILITAR/DF

Tipo: Contrato (termo inicial) **Receita ou Despesa:** Despesa **Processo:** 016399/24-00.082

Categoria do processo: Serviços

Data de divulgação no PNCP: 30/05/2025 **Data de assinatura:** 26/05/2025 **Vigência:** de 26/05/2025 a 25/05/2028

Id contrato PNCP: 00497560000101-2-000105/2025 **Fonte:** Compras.gov.br

Id contratação PNCP: 00497560000101-1-000099/2025

Objeto:

Contratação de solução de tecnologia contemplando o serviço Serpro MultiCloud, de computação em nuvem sob o modelo de Cloud Broker (Integrador de Serviços), incluindo provisionamento de infraestrutura de TIC e gestão de topologias em dois ou mais provedores de nuvem.

VALOR CONTRATADO

R$ 17.290.795,07

FORNECEDOR:

Tipo: Pessoa jurídica **CNPJ/CPF:** 33.683.111/0001-07 Consultar sanções e penalidades do fornecedor

Nome/Razão social: SERVICO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO)

Arquivos Histórico

Nome	Data/Hora de Inclusão
DespachodeDispensadeLicitaon3.2025.pdf	30/05/2025 - 12:59:07
PublicaoPNCPContrataoDireta.pdf	30/05/2025 - 12:59:07
NotadeEmpenho2025NE000287.pdf	30/05/2025 - 12:59:07
Contraton21.2025.pdf	30/05/2025 - 12:59:08
NotadeEmpenho2025NE000644.pdf	06/01/2026 - 15:25:32

Exibir: 5 | 1-5 de 5 itens | Página: 1

Voltar

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PORTAL NACIONAL DE CONTRATAÇÕES PÚBLICAS

Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel diploma.

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados a compor o aludido comitê.

A adequação, fidedignidade e corretude das informações e dos arquivos relativos às contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

https://portaldeservicos.gestao.gov.br

0800 978 9001

AGRADECIMENTO AOS PARCEIROS

BID Banco Interamericano de Desenvolvimento

Enap Escola Nacional de Administração Pública

Serpro

SEBRAE

Texto destinado a exibição de informações relacionadas à **licença de uso**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

CONTRATO DE ADESÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O CLIENTE e seus representantes, devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE", e o SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO, empresa pública federal com sede no SGAN, Quadra 601, Módulo V, Brasília/DF, CEP 70836-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado SERPRO, tendo seus representantes legais devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO", conjuntamente denominados PARTES, resolvem celebrar o presente contrato, que se regerá pelas disposições das Leis nº 14.133/2021 e 10.406/2002 e suas atualizações e de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

1 DO OBJETO E DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1 O presente contrato tem por finalidade a prestação dos serviços técnicos especializados descritos no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.

2 DA VINCULAÇÃO

2.1 Este contrato integra o processo administrativo do CLIENTE nº 016399/24-00.082.

2.2 O presente contrato deverá ser interpretado em sua completude, incluindo-se os seus anexos.

2.3 A execução deste contrato será regulada pelas suas cláusulas e condições, pelos dispositivos da Lei nº 14.133/2021, pelos preceitos de Direito Público, sendo aplicadas, subsidiariamente, os preceitos da Teoria Geral dos Contratos, o princípio da boa-fé objetiva e as disposições de Direito Privado.

3 DA FUNDAMENTAÇÃO

3.1 Esse contrato é celebrado por dispensa de licitação, com base no disposto no inc. IX, art. 75, da Lei nº 14.133/2021.

4 DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 Este serviço é classificável como de natureza de prestação continuada.

5 DO REGIME DE EXECUÇÃO

5.1 O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.

6 DAS OBRIGAÇÕES

6.1 São obrigações do CLIENTE:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.1.1 Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados, conforme especificação detalhada no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

6.1.2 Solicitar formalmente, por meio dos canais de comunicação descritos no anexo “Descrição dos Serviços”, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério do SERPRO a sua aceitação.

6.1.3 Informar e manter operantes os seus dados de contato registrados neste contrato, bem como comunicar tempestivamente ao SERPRO as atualizações dessas informações.

6.1.4 Efetuar o correto pagamento dos serviços prestados dentro dos prazos especificados neste contrato.

6.1.5 Não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços que compõem o objeto deste contrato, excetuando-se as situações devidamente justificadas nas quais o armazenamento ou reprodução dos referidos dados e informações sejam necessários para o exercício das atividades do CLIENTE, bem como quando o armazenamento ou reprodução dos dados e informações forem realizados por exigências legais, informando individual e detalhadamente ao SERPRO sobre cada ocorrência excepcional.

6.1.6 Não utilizar os serviços e os dados obtidos para finalidade ou forma distinta da qual foram concebidos e fornecidos ou para a prática de atos considerados ilegais, abusivos e/ou contrários aos princípios norteadores do Código de Ética do SERPRO.

6.1.6.1 Em casos de suspeita das práticas descritas acima, os serviços poderão ser suspensos, com a consequente comunicação do ocorrido às autoridades competentes e, em eventual confirmação, o SERPRO poderá rescindir o presente contrato e iniciar o processo de apuração de responsabilidade do agente que tenha dado causa a estas práticas.

6.2 São obrigações do SERPRO:

6.2.1 Prestar os serviços de acordo com o presente contrato, desde que o CLIENTE tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados.

6.2.2 Enviar, por meio eletrônico, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Guias de Pagamento (boletos) correspondentes ao serviço prestado. Estes documentos também estarão disponíveis para o CLIENTE na Área do Cliente disponibilizada pelo SERPRO.

6.2.3 Manter suas condições de habilitação durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pelo CLIENTE por meio de consultas aos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública Federal.

6.2.4 Comunicar, formalmente, ao CLIENTE qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

7 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

7.1 As condições relativas à propriedade intelectual da solução estão dispostas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

8 DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

8.1 As PARTES se comprometem a manter sob estrita confidencialidade toda e qualquer informação trocada entre si em relação à presente prestação de serviços, bem como toda e qualquer informação ou documento dela derivado, sem prejuízo de qualquer outra proteção assegurada às PARTES pelo ordenamento jurídico.

8.2 Sobre a confidencialidade e a não divulgação de informações, fica estabelecido que:

8.2.1 Todas as informações e os conhecimentos aportados pelas PARTES para a execução do objeto deste contrato são tratadas como confidenciais, assim como todos os seus resultados.

8.2.2 A confidencialidade implica a obrigação de não divulgar ou repassar informações e conhecimentos a terceiros não envolvidos nesta relação contratual, sem autorização expressa, por escrito, dos seus detentores.

8.2.3 Não são tratadas como conhecimentos e informações confidenciais as informações que forem comprovadamente conhecidas por outra fonte, de forma legal e legítima, independentemente da iniciativa das PARTES no contexto deste contrato.

8.2.4 Qualquer exceção à confidencialidade só será possível caso prevista neste contrato ou com a anuência prévia e por escrito das PARTES em disponibilizar a terceiros determinada informação. As PARTES concordam com a disponibilização de informações confidenciais a terceiros nos casos em que tal disponibilização se mostre necessária para o cumprimento de exigências legais.

8.2.5 Para os fins do presente contrato, a expressão “Informação Confidencial” significa toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada (seja por escrito, de forma eletrônica ou por qualquer outra forma) pelas PARTES entre si, seus representantes legais, administradores, diretores, sócios, empregados, consultores ou contratados (em conjunto, doravante designados “REPRESENTANTES”) no âmbito deste contrato.

8.2.6 Todas as anotações, análises, compilações, estudos e quaisquer outros documentos elaborados pelas PARTES ou por seus REPRESENTANTES com base nas informações descritas no item anterior serão também considerados “Informação Confidencial” para os fins do presente contrato.

8.3 A informação que vier a ser revelada, fornecida ou comunicada verbalmente entre as PARTES deverá integrar ata lavrada por qualquer dos seus representantes para que possa constituir objeto mensurável e dotado de rastreabilidade para efeito da confidencialidade ora pactuada.

8.4 O descumprimento desta cláusula por qualquer das PARTES poderá ensejar a responsabilização de quem lhe der causa, nos termos da lei, inclusive em relação aos eventuais danos causados à parte contrária ou a terceiros.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

8.4.1 Sem prejuízo de eventuais sanções aplicáveis nas esferas cível e administrativa, a conduta que represente violação a essa cláusula pode vir a ser enquadrada no crime de concorrência desleal previsto no art. 195, inc. XI, da Lei nº 9.279/1996.

8.4.2 O dever de confidencialidade estabelecido nesse contrato inclui a necessidade de observância da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

8.5 A responsabilidade por danos causados às PARTES ou a terceiros por eventual vazamento de dados ou outro tratamento de dados inadequado ou ilícito, será direcionada a quem comprovadamente tenha dado causa, por sua ação, omissão, ou sob sua responsabilidade.

8.6 O SERPRO não será responsabilizado por quaisquer prejuízos causados por eventuais erros, fraudes ou má qualidade dos dados compartilhados, bem como pelo uso indevido por terceiros das ferramentas que compõem a solução.

9 DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

9.1 Conforme dispõe o art. 117 da Lei nº 14.133/2021, o CLIENTE designará formalmente os representantes da Administração (Gestor e Fiscais) que serão responsáveis pelo acompanhamento e pela fiscalização da execução do contrato e realizarão a alocação dos recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento deste contrato.

10 DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1 Os locais de prestação dos serviços estão especificados no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

10.2 Para a correta tributação, as notas fiscais deverão ser emitidas com o CNPJ do estabelecimento do SERPRO onde os serviços forem prestados.

11 DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

11.1 O valor estimado deste contrato para seu período de vigência é de R$ 17.290.795,07 (Dezessete Milhões, Duzentos e Noventa Mil, Setecentos e Noventa e Cinco Reais, e Sete Centavos).

11.2 Os preços já incluem a tributação necessária para a prestação dos serviços, conforme a legislação tributária vigente.

11.3 Os itens faturáveis, a forma de cálculo e o detalhamento dos valores a serem pagos mensalmente pelo CLIENTE estão descritos no anexo “Relatório Consolidado de Preços e Volumes” deste contrato.

11.4 Para efeito de pagamento, o SERPRO cobrará um valor mensal, que será calculado com base no volume consumido pelo CLIENTE no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado.

11.5 Caberá ao CLIENTE indicar e manter atualizadas todas as informações necessárias para envio eletrônico (por e-mail) da nota fiscal e dos boletos de pagamento correspondentes aos serviços prestados.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

11.6 Desde o primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pelo SERPRO para o e-mail informado pelo CLIENTE no anexo “IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE deste contrato.

11.6.1 No referido e-mail constarão as informações necessárias para que o CLIENTE acesse e se cadastre no portal.

11.7 O não recebimento pelo CLIENTE, por correspondência eletrônica, dos documentos de cobrança mensais não o isentará de efetuar o pagamento dos valores devidos até a data de vencimento. Neste caso, o CLIENTE deverá acessar os documentos necessários para o pagamento no portal Área do Cliente.

11.8 Nas notas fiscais emitidas o nome do CLIENTE terá a mesma descrição adotada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ da Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB do Ministério da Economia – ME.

11.9 O pagamento das faturas/boletos deverá ser realizado pelo CLIENTE no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal pelo SERPRO. A nota fiscal será emitida até o último dia útil do mês de referência.

11.10 O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação/utilização do serviço.

11.11 O valor mensal será atestado definitivamente em até 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento ou da disponibilização da documentação correspondente à prestação do serviço.

11.11.1 Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do CLIENTE, o SERPRO emitirá, automaticamente, as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

12 DO ATRASO NO PAGAMENTO

12.1 Não ocorrendo o pagamento pelo CLIENTE dentro do prazo estipulado neste contrato, o valor devido será acrescido de encargos, que contemplam:

12.1.1 Multa de 1% (um por cento); e

12.1.2 Juros de mora (pro rata die) de 0,5% (meio por cento) ao mês sobre o valor faturado a partir da data do vencimento.

12.2 O atraso no pagamento, quando igual ou superior a 60 (sessenta) dias, permite a suspensão imediata dos serviços prestados pelo SERPRO, hipótese em que o CLIENTE continuará responsável pelo pagamento dos serviços já prestados e dos encargos financeiros deles decorrentes.

13 DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS

13.1 Em conformidade com a legislação tributária aplicável, nos casos em que houver a retenção de tributos, via substituição tributária, caberá ao CLIENTE enviar os comprovantes de recolhimento de tributos para o endereço eletrônico do SERPRO (gestaotributaria@serpro.gov.br) ou encaminhá-los para o seguinte endereço:

Departamento de Gestão Tributária

Superintendência de Controladoria

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SERPRO (Edifício SEDE)

Endereço: SGAN 601 – Módulo V – Asa Norte – Brasília/DF CEP: 70.836-900

14 DA VIGÊNCIA

14.1 O presente contrato vigerá por 36 (trinta e seis) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses, conforme preconizado nos art. 106 e 107 da Lei n. 14.133/2021.

14.1.1 Caso a assinatura seja efetivada por meio de certificação digital ou eletrônica, considerar-se-á como início da vigência a data em que o último signatário assinar.

15 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1 A despesa com a execução deste contrato está programada em dotação orçamentária própria do CLIENTE, prevista no seu orçamento para o exercício corrente, conforme disposto a seguir: 2025NE000287, de 21/05/2025.

15.2 Para o caso de eventual execução deste contrato em exercício futuro, a parte da despesa a ser executada em tal exercício será objeto de Termo Aditivo ou Apostilamento com a indicação, por parte do CLIENTE, dos créditos e empenhos para sua cobertura.

16 DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO

16.1 O reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, por meio de reajuste de preços, para órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:

16.1.1 O reajuste dar-se-á por meio da aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do contrato, para CLIENTES integrantes do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP, ou para outros CLIENTES que por fundamento normativo próprio se submetam à mesma sistemática de reajuste.

16.2 O reequilíbrio econômico-financeiro, por meio de reajuste de preços, para órgãos ou entidades não integrantes do SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:

16.2.1 Dar-se-á por meio da aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do Contrato.

16.3 Haja vista que a apuração do IPCA e do ICTI é realizada mensalmente pelo IBGE e IPEA, respectivamente, o que inviabiliza a sua ponderação em proporção diária, a referência do cálculo considerará meses completos a partir do mês da data base.

16.4 A data base para cálculo do índice da primeira correção monetária será o mês de assinatura do Contrato, considerando-se esta data a do orçamento do Contrato e tomando-se como base a seguinte fórmula:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Ir = (I1 – Io) / Io

R = Vo x Ir

V1 = Vo + R

Onde:

Ir - índice de reajustamento

I1 - índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor (aniversário de 12 (doze) meses a partir da assinatura do Contrato)

Io - índice correspondente à data base do contrato (mês de assinatura do Contrato)

R - valor do reajustamento procurado

V1 - preço final já reajustado

Vo - preço original do Contrato, na data base (valor a ser reajustado)

16.5 No caso de utilização do IPCA, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IBGE, localizado no seguinte endereço:

https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc_ipca/defaultseriesHist.shtm.

16.6 Para o caso de utilização do ICTI, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IPEA, localizado no seguinte endereço: http://www.ipea.gov.br.

16.7 De acordo com o disposto no inciso I do art. 136 da Lei nº 14.133/2021, os reajustes ocorrerão por simples apostilamentos efetuados automaticamente e de ofício, sendo dispensado o prévio requerimento por parte do SERPRO.

16.8 Após efetuado pela autoridade competente da parte CLIENTE, o apostilamento deverá ser enviado ao SERPRO no prazo máximo de 5 dias corridos contados da assinatura do documento.

16.9 De acordo com o art. 2º da Lei nº 10.192/2001, os efeitos do reajuste serão considerados a partir do dia subsequente ao aniversário de vigência do contrato e a aplicação dos demais reajustes respeitarão o intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre suas aplicações.

16.10 O índice de reajuste incidirá sobre cada item faturável discriminado neste Contrato.

16.11 O reequilíbrio por meio de revisão, para todos os Órgãos e Entidades Contratantes, integrantes ou não do SISP:

16.11.1 Dar-se-á em caso de mudanças de caráter extraordinário ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, A base para cálculo da revisão retroagirá até a data do fato que a motivou e deverá ser formalizada por termo aditivo próprio.

17 DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

17.1 O SERPRO fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto do presente Contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado deste Contrato.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Mediante acordo entre as PARTES poderá haver supressão de quantitativos do objeto contratado em percentual superior a 25% do valor inicial atualizado do Contrato.

18 DA RESCISÃO

18.1 Os casos de rescisão contratual obedecerão ao disposto nos artigos 137 a 139 da Lei n. 14.133/2021, e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

18.2 Para formalizar a rescisão contratual, o CLIENTE deverá abrir um acionamento, nos termos previstos neste contrato, por meio dos Canais de Atendimento expostos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

18.3 Nos casos em que a prestação do serviço objeto deste contrato depender de autorização de órgão ou entidade responsável pelos dados e informações, eventual cancelamento da autorização concedida ao SERPRO para esta finalidade ensejará a imediata suspensão dos serviços e o início do procedimento de rescisão deste contrato, não cabendo ao CLIENTE direito a qualquer indenização por parte do SERPRO, seja a que título for.

18.4 Eventual rescisão não representa quitação para os débitos aferidos e não quitados. Em caso de rescisão os serviços serão considerados parcialmente entregues e caberá ao CLIENTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados, conforme as condições estabelecidas nesse contrato.

18.5 Condições específicas de rescisão decorrentes de características próprias do serviço contratado, se existirem, estarão especificadas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

19 DA COMUNICAÇÃO FORMAL

19.1 Será considerada comunicação formal toda e qualquer troca de informações realizada entre as PARTES por meio dos Canais de Atendimento estabelecidos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

19.2 O CLIENTE deverá comunicar as atualizações de seus dados de contato ao SERPRO, sob pena de assumir o risco de não receber comunicações que sejam relacionadas aos serviços deste contrato.

20 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1 Os ônus decorrentes do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas neste instrumento contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, sem prejuízo de eventual responsabilização daquele que der causa ao inadimplemento por perdas e danos perante a parte prejudicada.

20.2 Eventual aplicação de sanção administrativa deve ser formalmente motivada, assegurado o exercício, de forma prévia, do contraditório e da ampla defesa.

20.3 Na aplicação das sanções a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena e o dano causado à parte prejudicada, observado o princípio da proporcionalidade.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

20.3.1 Constituirá:

20.3.1.1 Advertência – Sanção aplicável à ocorrência de inexecução parcial não reiterada.

20.3.1.2 Mora – O recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais.

20.3.1.3 Inexecução parcial – O recebimento parcial, ainda que em atraso, dos serviços contratados para o período de referência.

20.3.1.4 Inexecução total – O não recebimento de todas as parcelas dos serviços contratados.

20.3.2 Por inexecução parcial ou total deste contrato, o SERPRO estará sujeito à aplicação das sanções descritas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021, de forma gradativa e proporcional à gravidade da falta cometida e de eventual dano causado, assegurados o contraditório e a ampla defesa de forma prévia.

20.3.2.1 Em caso de descumprimento total das obrigações, o valor da multa não excederá a 10% (dez por cento) do valor do contrato. Caso haja a aplicação de mais de uma multa por descumprimento parcial das obrigações, a soma dos valores das eventuais multas aplicadas não ultrapassará esse limite.

20.3.2.2 Fica estipulado o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês pro rata die sobre o valor do item inadimplido para os casos de mora (atraso).

20.3.3 Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de:

20.3.3.1 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada.

20.3.3.2 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato para os casos de inexecução total.

20.4 Dentro do mesmo período de referência, para o mesmo item inadimplido, a multa por inexecução total substitui a multa por inexecução parcial e a multa por mora; da mesma forma, a multa por inexecução parcial substitui a multa por mora.

20.5 Os valores devidos pelo SERPRO serão pagos preferencialmente por meio de redução do valor cobrado na fatura do mês seguinte à respectiva aplicação. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, o SERPRO pagará ao CLIENTE por eventual diferença, preferencialmente, por meio de cobrança administrativa.

21 DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709/2018

21.1 As condições relativas à aderência das PARTES à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD estão discriminadas no anexo “Tratamento e Proteção de Dados Pessoais” deste contrato.

21.2 O CLIENTE deve atentar para o que dispõe a LGPD, com especial destaque para seus princípios, no seu relacionamento com o Titular de Dados Pessoais, inclusive dando-lhe conhecimento sobre a FINALIDADE do uso destas informações pessoais, evitando assim a suspensão contratual do presente contrato.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

22 DA LEI ANTICORRUPÇÃO

22.1 As PARTES se comprometem a observar os preceitos legais do ordenamento jurídico brasileiro relacionados ao combate à corrupção, em especial o Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, a Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO, o Programa Corporativo de Integridade do SERPRO, a Lei nº 12.846/2013 e o seu Decreto nº 11.129/2022 e, no que forem aplicáveis, os tratados internacionais ratificados e promulgados no Decreto nº 3.678/2000, Decreto nº 4.410/2002 e o Decreto nº 5.687/2006.

22.2 O SERPRO (i) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que estão autorizadas a atuar em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013; (ii) se obriga a tomar todas as providências para fazer com que os seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei nº 12.846/2013; (iii) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente do Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, da Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO e do Programa Corporativo de Integridade do SERPRO.

22.2.1 O SERPRO, no desempenho das atividades objeto deste CONTRATO, se compromete perante a CLIENTE a não praticar os atos descritos no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

22.2.2 O descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do SERPRO poderá ensejar a instauração de apuração de responsabilidade de seus agentes com a aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação judicial, nos termos do art. 18, da Lei nº 12.846/2013.

22.2.3 O SERPRO se compromete a conduzir os seus negócios e práticas comerciais de forma ética e íntegra, em conformidade com os preceitos legais vigentes no país.

23 DA MATRIZ DE RISCOS

23.1 Em observância ao disposto no inciso XXVII do art. 6º da Lei nº 14.133/2021, as PARTES, declaram que a presente contratação não apresenta eventos supervenientes impactantes no equilíbrio econômico-financeiro que justifiquem ou fundamentem a elaboração de Matriz de Riscos para o contrato.

24 DOS CASOS OMISSOS

24.1 Os casos omissos serão decididos pelas PARTES, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, normas e princípios gerais dos contratos.

25 DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

25.1 Aplicam-se às PARTES as regras para solução de controvérsias de natureza jurídica destinadas à Administração Pública, em especial quanto à submissão dessas, em sede administrativa, à Câmara de Mediação e Conciliação competente.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

26 DO FORO

26.1 É eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

27 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

27.1 As PARTES reconhecem que a contratação por meios eletrônicos, tecnológicos e digitais é válida, exequível e plenamente eficaz, ainda que estabelecida com assinatura eletrônica, digital ou certificação fora dos padrões ICP-Brasil, conforme MP nº 2.200-2 de 2001 ou outra legislação de âmbito federal que venha a substituí-la.

27.2 Considera-se que a celebração do presente contrato ocorreu na data da sua última assinatura ou do seu último aceite.

28 DA PUBLICAÇÃO

28.1 Caberá ao CLIENTE providenciar às suas expensas, a publicação resumida deste instrumento e dos respectivos aditamentos de que trata o art. 174 e o §2º do art. 175 da Lei n. 14.133/2021.

Ajustadas as condições estabelecidas, as PARTES assinam abaixo consolidando os termos deste contrato.

Brasília/DF, data da última assinatura

NEOSIGNER Assinatura ICP-Brasil
BRUNO FERREIRA VILELA
CPF: 792.***.***-04
23/05/2025
Serpro

BRUNO FERREIRA VILELA
Superintendente de Relacionamento com Clientes
SERPRO

NEOSIGNER Assinatura ICP-Brasil
RICARDO MATOS GIACHINI
CPF: 830.***.***-91
23/05/2025
Serpro

RICARDO MATOS GIACHINI
Gerente de Departamento
SERPRO

NEOSIGNER Assinatura ICP-Brasil
JOSE CARLOS NADER MOTTA
CPF: 415.***.***-49
26/05/2025
Serpro

JOSÉ CARLOS NADER MOTTA
CLIENTE

CLIENTE (Opcional)

Testemunha
Nome:
CPF:

Testemunha
Nome:
CPF:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ANEXO – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Parecer jurídico de aprovação da Minuta: 0844/2023

1 DEFINIÇÕES BÁSICAS

1.1 Partes: Todas as Pessoas Jurídicas diretamente envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.

1.2 Cliente: Pessoa Jurídica e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.

1.3 Loja SERPRO: Website de venda dos produtos e serviços SERPRO, acessível pelo endereço eletrônico: https://loja.serpro.gov.br.

1.4 Central de Ajuda: Website de informações e suporte pós-venda, acessível pelo endereço: https://centraldeajuda.serpro.gov.br.

1.5 Área do Cliente: Canal eletrônico disponibilizado ao cliente por meio de login e senha, com acesso a informações restritas relativas ao contrato e questões financeiras, através do endereço: https://cliente.serpro.gov.br.

1.6 TAM (do inglês, Technical Account Manager, ou Gestor Técnico de Contas): Pessoa ou grupo especialista que auxilia a gestão do CLIENTE sobre os serviços em nuvem - pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CLIENTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.

1.7 DevOps: “Por definição, DevOps descreve um processo de desenvolvimento de software e uma mudança de cultura organizacional que acelera a entrega de software de alta qualidade, automatizando e integrando os esforços das equipes de desenvolvimento e operações de TI - dois grupos que tradicionalmente atuavam separadamente ou em silos”. Adaptado de:

https://www.ibm.com/cloud/learn/devops-a-complete-guide

1.8 Cloud Computing: Modelo de computação em que os recursos (redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços) são disponibilizados como serviços usando tecnologias de Internet. A cobrança dos serviços preferencialmente é feita com base no efetivo consumo dos recursos e possuem características de flexibilidade e elasticidade em tempo real.

1.9 Corretor de nuvem (Cloud Broker): É uma entidade que gerencia o uso, desempenho e entrega de serviços em nuvem e também negocia relacionamentos entre provedores e consumidores em nuvem.

1.10 Projeto: É a unidade de agrupamento/alocação para atendimento às demandas do CLIENTE, considerado cada sistema/aplicação ou um conjunto integrado de recursos de uma arquitetura técnica, que compõe uma única solução ou empreendimento, delimitando o escopo de atuação. Um projeto serve como unidade de gerenciamento/gestão e pode ser um ambiente inteiro, uma aplicação ou um conjunto de aplicações. O CLIENTE define o escopo do projeto dentro de seu contexto.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.11 Evento Crítico: Mudanças de alta complexidade realizadas em ambientes de TIC, tais como eventos de migração de workloads, implantação de novos projetos, atualização tecnológica ou mudanças de infraestrutura de ambientes em nuvem.

1.12 MVP: Produto mínimo viável (em inglês, Minimum Viable Product – MVP) é a versão mais simples de um produto que pode ser disponibilizada para a validação de um pequeno conjunto de hipóteses sobre um negócio. (Caroli, Paulo. Direto ao ponto. 1.ed. 2015. São Paulo: Casa do código, 2015).

1.13 Sprint: Intervalo de tempo, não superior a um mês, no qual uma entrega planejada é realizada. Adaptado de:

https://www.scrum.org/resources/what-is-a-sprint-in-scrum

1.14 Backlog: Lista das tarefas necessárias que precisam ser feitas para a entrega.

1.15 Workload: “No contexto de uma adoção de nuvem, uma workload é uma coleção de ativos de TI (servidores, VMs, aplicativos, dados ou dispositivos) que, coletivamente, dá suporte a um ou mais processos definidos. As workloads também podem depender de outros ativos compartilhados ou plataformas maiores, no entanto, uma workload deve ter limites definidos em relação aos ativos dependentes e aos processos que dependem dela. Muitas vezes, as workloads podem ser visualizadas monitorando o tráfego de rede entre os ativos de TI.”. Adaptado de:

https://docs.microsoft.com/en-us/azure/cloud-adoption-framework/plan/workloads

2 DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

2.1 SERPRO Multicloud é um conjunto organizado de serviços profissionais relacionados entre si e especializados em cloud, pensados para facilitar a jornada e o sucesso da transformação digital do Estado brasileiro, permitindo que o gestor público de TI faça escolhas inteligentes e tecnicamente embasadas, possibilitando a rápida e segura adoção das tecnologias de cloud.

2.2 A solução disponibiliza, através de pacotes de serviços que podem ser contratados de forma opcional, especialistas de alto nível em cloud e com expertise em negócios de governo, desde a avaliação de maturidade, passando pelo aconselhamento na seleção dos projetos, no comparativo para escolha do provedor mais adequado e amparo legal para justificativa de contratação, além da elaboração da arquitetura de soluções, do planejamento e execução da migração ou implantação de workloads na nuvem, da sustentação de aplicações e até da avaliação sistemática para otimização de ambiente e gestão econômica, com foco no sucesso do resultado esperado.

2.3 A oferta integrada de serviços possibilita ao CLIENTE acelerar a expansão dos serviços com níveis elevados de qualidade, segurança, confiabilidade, flexibilidade e a custos otimizados.

2.4 Através do SERPRO Multicloud, o CLIENTE terá acesso ao acervo de softwares disponibilizados pelos provedores em suas lojas de Marketplace, podendo pesquisar, gerenciar e instanciar produtos de softwares que se integram e complementam o ambiente de nuvem do provedor.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.5 Ao realizar a contratação do serviço, o gestor público terá acesso - por demanda e independente da localização - ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis e de alta performance disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem do provedor SERPRO, através de portal web. O portal web se trata da console dos provedores, disponível via web, 24 horas por dia, 7 dias por semana, que possibilita a seleção de recursos e ofertas dos provedores parceiros.

2.6 Por meio deste contrato, o gestor público tem a liberdade de escolha dentre os melhores recursos de cada provedor e continua sendo o gestor da solução, podendo delegar algumas atividades ao SERPRO, por meio da contratação dos serviços opcionais deste contrato.

3 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 O atendimento às demandas do CLIENTE será feito por projeto.

3.2 A solução SERPRO Multicloud contempla os seguintes serviços profissionais:

3.2.1 Cloud Services Brokerage

3.2.1.1 Serviço profissional de corretagem de serviços em nuvem e de disponibilização e operação da plataforma multinuvem, visando gerenciar o uso, o desempenho e a entrega, assim como os relacionamentos entre provedores e consumidores destes serviços (em nuvem).

3.2.1.2 O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados nem pela disponibilidade da aplicação hospedada em quaisquer nuvens dos parceiros do SERPRO Multicloud.

3.2.1.3 O que faz?

3.2.1.3.1 Um corretor para serviços na nuvem que possui visão sistêmica em TI, domina as funcionalidades e características dos provedores parceiros, orienta sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem, ajuda o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem e provedores mais adequados para cada projeto, facilita o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço fiscal e tributário entre os provedores parceiros e as organizações públicas ao longo da jornada da cloud e gerencia o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

3.2.1.3.2 O SERPRO oferece também, como serviço adicional (com item faturável específico), uma conexão física dedicada com cada provedor parceiro habilitado, com túnel criptografado para a transferência de dados. Essa conexão pode ser ativada para os clientes das soluções da Rede SERPRO e toda a gestão operacional e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

3.2.1.3.3 Quando identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o CLIENTE poderá receber recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, podendo, opcionalmente, solicitar ajuda na implementação através de demanda solicitando o serviço consultivo

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Cloud Generic Professional Services. No plano avançado do Cloud Services Management, o CLIENTE dispõe de um serviço completo de gestão de contas.

3.2.1.4 Como funciona?

3.2.1.4.1 O CLIENTE terá acesso, por demanda e independente da localização, ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem on premises (provedor SERPRO).

3.2.1.4.2 O CLIENTE escolhe o provedor mais adequado para atender suas necessidades e realiza então o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação sobre os quais pode instalar e executar softwares em geral. O serviço de corretagem pode ser solicitado a qualquer tempo. Entretanto, para realizar qualquer mudança no ambiente, é necessário ter uma arquitetura de solução e planejar a mudança. No caso de não dispor de uma arquitetura de solução, poderá abrir demanda para esse serviço (Cloud Architecture Design). As mudanças de ambiente poderão ser tratadas demandando o serviço Cloud Migration Management.

3.2.1.4.3 Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. O acompanhamento do uso de recursos poderá ser feito pelo portal web (console do provedor), e, de acordo com as funcionalidades do portal de cada provedor, o consumo pode ser configurado para o limite de volume estimado em contrato. Alertas automáticos podem ser enviados para acompanhamento de possível extrapolação. A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO mediante a demanda dos serviços opcionais, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas, gerenciamento de custos e opções sobre uma eventual migração para a nuvem e sobre a privacidade e segurança dos dados da sociedade.

3.2.1.4.4 Para novas aplicações, o ideal é que o time DevOps, por meio da contratação do serviço Cloud Engineering and Automation, participe desde o início do projeto, a fim de garantir o uso otimizado dos recursos computacionais. Esse serviço também exige a abertura de demanda específica por parte do CLIENTE.

3.2.1.5 Entregas do Cloud Services Brokerage:

3.2.1.5.1 Catálogo de ofertas de serviços em nuvem:

3.2.1.5.1.1 O CLIENTE terá acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros.

3.2.1.5.2 Recomendações para otimização de consumo

3.2.1.5.2.1 Sempre que identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o cliente poderá receber do SERPRO recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, enviadas pela equipe de Gestão Técnica de Contas (equipe TAM – Technical Account Management). Com a contratação do Multicloud, os clientes receberão apoio e orientação dessa equipe, que, por meio de análises de consumo e

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

otimização, pode propor melhorias, recomendações de melhor utilização do ambiente, oferecer insights de tendências, além de fornecer outras informações que auxiliem o cliente a maximizar a eficiência financeira do ambiente.

3.2.1.5.3 Corretagem customizada

3.2.1.5.3.1 Orçamentação técnica e análises comparativas podem ser solicitadas a qualquer momento pelo cliente durante a vigência do contrato.

3.2.1.5.4 Suporte de atendimento unificado

3.2.1.5.4.1 Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. Todo atendimento de suporte será realizado em língua portuguesa.

3.2.1.5.5 Gestão Técnica de Contas (Equipe TAM)

3.2.1.5.5.1 O serviço de gestão técnica de contas é um atendimento especializado que auxilia o cliente fornecendo orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis, a fim de auxiliar o cliente no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO. Seu objetivo é facilitar a gestão contratual pelo cliente por meio do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de orçamento e monitoramento de consumo.

3.2.1.5.6 Conectividade

3.2.1.5.6.1 O acesso aos serviços em nuvem poderá ser feito via internet ou por conexão física dedicada (SERPRO Cloud Connect), com túnel criptografado para tráfego de dados. Esta última oferta possui item faturável específico e é exclusiva para clientes contratantes de serviços adicionais da Rede SERPRO especificados em estudo de viabilidade e avaliação técnica.

3.2.1.5.7 Marketplace

3.2.1.5.7.1 O marketplace é uma loja online de operação e curadoria mantida pelo provedor de nuvem, que disponibiliza acesso a um amplo acervo digital de soluções, que se integram ou complementam os serviços de nuvem do provedor.

3.2.1.5.7.2 No marketplace, o CLIENTE poderá encontrar, implantar e gerenciar diversas soluções em seu ambiente de nuvem. Na página de cada solução disponível no marketplace do provedor, o CLIENTE poderá obter informações sobre o descritivo do produto de software, o modelo de suporte e as condições de uso definidas pelo fabricante.

3.2.1.5.7.3 No contexto do Cloud Service Brokerage, o SERPRO disponibiliza ao CLIENTE a plataforma para acesso ao marketplace dos provedores e realiza a intermediação financeira de cobrança e de pagamento ao provedor pelo uso das soluções obtidas na loja online. O Serpro, inclusive, está apto para apoiar as negociações com o fornecedor para disponibilização de uma oferta mais competitiva. E quando houver esse interesse por parte do CLIENTE, ele deve abrir uma solicitação ao SERPRO para solicitar esse apoio.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.1.5.7.3.1 Observação: o SERPRO não oferece nenhum tipo de garantia sobre os produtos obtidos nos marketplaces dos provedores. Dessa forma, cabe ao CLIENTE a total responsabilidade sobre esses itens adquiridos na loja online, assim como sobre os riscos oriundos da utilização do que for contratado e possíveis impactos sobre o ambiente produtivo.

3.2.1.5.7.4 Caberá ao CLIENTE:

3.2.1.5.7.4.1 Analisar o descritivo do produto de software, os termos de uso e o modelo de suporte disponibilizado pelo fabricante.

3.2.1.5.7.4.2 Solicitar ao SERPRO o orçamento para uso do produto de software.

3.2.1.5.7.4.3 Responsabilizar-se pelo produto ou serviço contratado via marketplace, inclusive encarregando-se de contactar o fornecedor responsável pelo produto ou serviço adquirido caso este venha a apresentar problemas.

3.2.1.5.7.4.4 Responsabilizar-se pelos custos adicionais gerados em nível de infraestrutura assim como pelo uso das licenças.

3.2.2 Cloud Architecture Design

3.2.2.1 Serviço profissional que visa planejar e desenhar arquiteturas para soluções em nuvem, observando fatores como resiliência, agilidade e segurança, com adoção das melhores práticas de TI, baseadas nos serviços e tecnologias disponíveis no portfólio SERPRO Multicloud e de acordo com os objetivos definidos para cada projeto do CLIENTE.

3.2.2.2 O que faz?

3.2.2.2.1 O Cloud Architecture Design define, em conjunto com o CLIENTE, a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas, baseando-se em técnica, preço e característica de cada provedor de serviço em nuvem. Também ajuda os clientes a identificar e usar, nas soluções em nuvem dos parceiros, o conjunto de componentes mais indicados. No tocante às necessidades técnicas, apoia o CLIENTE com serviços especializados no planejamento da solução de seus projetos em nuvem. O Serviço tem como principais características:

3.2.2.2.1.1 Identificar as interações entre soluções distintas;

3.2.2.2.1.2 Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

3.2.2.2.1.3 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do CLIENTE;

3.2.2.2.1.4 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

3.2.2.2.1.5 Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

3.2.2.2.1.6 Mensurar os custos da arquitetura proposta.

3.2.2.3 Como funciona?

3.2.2.3.1 Antes de planejar a arquitetura dos serviços em nuvem, identifica-se junto ao CLIENTE quais as suas necessidades, quer seja migração de ambientes

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

existentes, criação de ambientes para uma nova necessidade de negócio ou mudanças em ambientes na nuvem.

3.2.2.3.2 Uma vez identificadas as necessidades da infraestrutura atual, são elaboradas propostas de solução e orçamento baseadas nos requisitos elencados.

3.2.2.3.3 Será elaborado um relatório exclusivamente baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, custos, entre outros) considerando os requisitos identificados no item 3.2.2.3.1.

3.2.2.3.4 Não haverá indicação de determinado provedor, cabendo ao CLIENTE escolher conforme os critérios apresentados.

3.2.2.4 O que entrega?

3.2.2.4.1 Esse serviço entrega o desenho da arquitetura de solução e os cenários comparativos técnicos entre provedores de serviço em nuvem, para cada projeto. Essa entrega é feita na forma de documentação.

3.2.3 Cloud Migration Management

3.2.3.1 Um serviço profissional que visa realizar a gerência de eventos críticos para se chegar a um ambiente migrado e estabilizado, conforme requisitos estabelecidos. Essa gerência é realizada por equipes qualificadas em tecnologia de cloud, com maturidade em gestão de projetos, governança, sustentação e continuidade de negócio.

3.2.3.2 O que faz?

3.2.3.2.1 O Cloud Migration Management envolve planejar e acompanhar os eventos de migração dos serviços para nuvem, onde: define-se o escopo a ser trabalhado; analisa-se a arquitetura atual; propõe-se uma nova arquitetura ou arquitetura otimizada com as tecnologias envolvidas; mapeia as integrações e interações assim como os níveis de criticidade do negócio e as janelas de disponibilidade. A partir dessas informações, define-se uma estratégia de migração, que deve ser acompanhada por um cronograma de atividades.

3.2.3.3 Como funciona?

3.2.3.3.1 Inicialmente o SERPRO realiza, com apoio do CLIENTE, o planejamento do trabalho, através de análise da documentação arquitetural, identificação dos atores, papéis e responsabilidades, identificação de riscos, impactos e devidos tratamentos junto aos times técnicos. Além disso, estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão por meio de um cronograma de atividades. Este plano deverá ser aprovado pelo CLIENTE, antes de sua execução.

3.2.3.3.2 Após aprovação do planejamento inicial, é realizado o alinhamento entre os agentes sobre seus papéis, responsabilidades e cronograma das atividades. São também definidos pontos de controle periódicos para acompanhamento da execução, visando manter todos os interessados informados do andamento das atividades.

3.2.3.3.3 Uma vez que todas as partes envolvidas estiverem alinhadas quanto ao plano de execução, é feita a orquestração das atividades prévias, correntes e

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

posteriores ao evento, tratando os desvios junto aos times de suporte e fornecedores até a estabilização do serviço.

3.2.3.3.4 Ao final, é realizada junto ao CLIENTE uma validação do cumprimento dos objetivos estabelecidos na etapa planejamento.

3.2.3.4 O que entrega?

3.2.3.4.1 O produto gerado por este serviço contempla o ambiente migrado, implantado ou atualizado em funcionamento, conforme os requisitos da demanda estabelecidos na fase de planejamento. Será também disponibilizado ao CLIENTE um relatório de entrega.

3.2.4 Cloud Engineering and Automation

3.2.4.1 É um serviço profissional prestado por um time multidisciplinar DevSecOps (especialistas em arquitetura, banco de dados, rede, scrum, segurança e sistemas operacionais) para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem para um projeto ágil de desenvolvimento de soluções.

3.2.4.2 O que faz?

3.2.4.2.1 Estrutura um modelo de infraestrutura em nuvem para esteira de entrega DevSecOps;

3.2.4.2.2 Acompanha um ciclo de vida de um projeto ágil com time multidisciplinar do SERPRO (DevSecOps), para organizar e padronizar a esteira de entrega de códigos;

3.2.4.2.3 Planeja o número de sprints e alocação do time (quantidade de semanas);

3.2.4.2.4 Facilita as cerimônias de detalhamento do backlog;

3.2.4.2.5 Orquestra a execução do backlog priorizado;

3.2.4.2.6 Atualiza a Infraestrutura como Código (IaC) no repositório do projeto;

3.2.4.2.7 Organiza a entrega de infraestrutura através de pipeline de integração e entrega contínuas (CI/CD).

3.2.4.3 Como funciona?

3.2.4.3.1 O Cloud Engineering and Automation aloca especialistas de infraestrutura multidisciplinar para:

3.2.4.3.1.1 Analisar a necessidade do cliente;

3.2.4.3.1.2 Definir a melhor solução de infraestrutura que atenda a sua expectativa;

3.2.4.3.1.3 Planejar e priorizar os MVPs, Sprints e Backlogs;

3.2.4.3.1.4 Executar as atividades planejadas;

3.2.4.3.1.5 Entregar a infraestrutura em nuvem e estruturada como código (IaC).

3.2.4.4 O que entrega?

3.2.4.4.1 Este serviço entrega a infraestrutura em nuvem como Código (IaC) no repositório de código fonte do projeto, além do pipeline de entrega de infraestrutura via integração e entrega contínuas (CI/CD).

3.2.5 Cloud Services Management

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.1 Serviço continuado de suporte à infraestrutura de nuvem, provido por equipes técnicas especializadas, que atuam de forma multidisciplinar na sustentação da infraestrutura em nuvem do CLIENTE, buscando sempre uma maior disponibilidade, desempenho e segurança deste ambiente.

3.2.5.2 O que faz?

3.2.5.2.1 O modelo de comercialização do suporte à infraestrutura de nuvem é oferecido sob a forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado), prestados mensalmente enquanto durar o contrato de suporte e a presença da aplicação do CLIENTE em alguma das nuvens do SERPRO Multicloud. Cada plano possui um conjunto de atividades e níveis de serviços específicos associados a ele e a contratação está vinculada à realização de uma atividade chamada projeto de internalização, que consiste em levantamento de necessidades para viabilizar a sustentação do serviço.

3.2.5.2.2 O projeto de internalização é o passo que antecede a implementação da sustentação do ambiente de nuvem do CLIENTE, visa mapear as necessidades do CLIENTE e planejar as atividades de sustentação de forma que sejam implementadas de forma confiável e segura.

3.2.5.2.3 Plano Básico

3.2.5.2.3.1 O plano básico oferece serviços com foco na orquestração de incidentes em regime 24x7, dentro do tempo de reação esperado. É indicado para clientes que já possuem expertise para administrar todo seu ambiente mas que necessitam de uma equipe atenta, em tempo integral, aos incidentes relacionados aos seus serviços e que pode ser acionada via formulário web em caso de alguma indisponibilidade do ambiente. Não se trata da gestão de incidentes fim a fim, mas sim de resposta a eles.

3.2.5.2.3.2 Uma vez registrado algum incidente para os serviços do projeto, o SERPRO acionará a parte terceira indicada pelo CLIENTE para intervir e resolver o incidente. Não será responsabilidade do SERPRO normalizar o ambiente por meio de alguma intervenção, visto que o SERPRO não possui acesso ao ambiente do CLIENTE.

3.2.5.2.3.3 Esse plano básico tem caráter reativo, se limita a reagir ao incidente dentro do tempo esperado, acionar os times de suporte externo e orquestrar o atendimento até a resolução do incidente. Para sua contratação, exigem-se os seguintes pré-requisitos:

3.2.5.2.3.3.1 Serviço implantado na nuvem;

3.2.5.2.3.3.2 Matriz de comunicação das equipes de suporte e desenvolvimento;

3.2.5.2.3.3.3 Time de suporte do CLIENTE disponível e com conhecimento para resolver os incidentes que não puderem ser resolvidos em primeiro nível.

3.2.5.2.4 Plano Intermediário

3.2.5.2.4.1 Serviço de suporte em nível intermediário com foco em garantir a sustentação da infraestrutura de nuvem dentro do tempo de reação acordado. Ao contratar esse plano, o CLIENTE deixa de ser o único gestor do seu ambiente de nuvem, compartilhando parte desse papel com a equipe do SERPRO, de

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

acordo com os processos incluídos no plano de suporte contratado, seguindo especificações acordadas e expectativas das partes interessadas.

3.2.5.2.5 Plano Avançado

3.2.5.2.5.1 Serviço de suporte à infraestrutura em nuvem para projetos críticos que exigem atuação tempestiva e uma ampla gestão do ambiente, contemplando ações preventivas a fim de garantir uma sustentação eficiente e atuação dentro do tempo de reação esperado.

3.2.5.2.5.2 Este plano conta com todos os serviços incluídos no plano intermediário, com níveis de serviço mais arrojados.

3.2.5.2.6 Suporte a Produto de Software do Marketplace

3.2.5.2.6.1 No contexto do Cloud Service Management, dada a imensa variedade de produtos e serviços disponíveis para aquisição pelo cliente nos marketplaces dos provedores – e a diversidade de tecnologias associadas a eles –, fica estabelecido que a contratação de quaisquer dos planos de CSM (básico, intermediário e avançado) não ensejará atuação sobre os itens adquiridos nas lojas online dos provedores, pois o CSM não atua na camada de aplicação e de dados do cliente.

3.2.5.2.6.1.1 Observação: O Cloud Service Management não possui atuação na camada de aplicação ou dados dos produtos de software ou serviços obtidos pelo CLIENTE por meio do Marketplace.

3.2.5.2.6.2 Caberá ao CLIENTE tratar diretamente com o provedor do produto adquirido pelo Markeplace em caso de ocorrência de problema que possa impactar o ambiente produtivo. Caso o CLIENTE tenha contratado o plano intermediário ou avançado do CSM, o SERPRO poderá apoiá-lo durante o processo de correção do problema, deixando claro que esse apoio não implica manutenção do produto ou serviço contratado, visto que não há previsibilidade no CSM de qualquer atuação do SERPRO sobre a tecnologia envolvida. Porém, como já citado no Item 3.2.1.5.7.3., o SERPRO está apto para apoiar o CLIENTE nas negociações com o fornecedor para disponibilização de uma oferta mais competitiva. Quando houver esse interesse por parte do CLIENTE, este deverá abrir solicitação ao SERPRO solicitando esse apoio.

3.2.5.3 Dos serviços e processo oferecidos

A tabela abaixo demonstra as diferenças dos planos para o Cloud Service Management:

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Gestão Técnica de Contas			X
Central de Atendimento			
_____Formulário de Atendimento	X	X	X
_____Catalogação de Scripts(junto ao cliente)	X	X	X
_____Gestão de Banco de Soluções		X	X
_____Linha Vermelha			X

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Resposta a incidentes	1º nível	3º nível/Prov.	3º nível/Prov.
Medição de maturidade de segurança		X	X
Criação de VPN site-to-site	Orientação	X	X
Gestão de Backup		X	X
Gestão de Monitoração		Infra	Serviço
Gestão de Mudança (processo diário, não abrangendo eventos críticos)		X	X
Gerenciamento de problemas		X	X
Suporte Operacional(tempo de atendimento)		48 horas	24 horas
Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem		X	X
Configurar WAF no ambiente de nuvem		X	X
Gerenciamento de níveis de serviço			X
Gestão de Crise			X
Análise de Desempenho			X

*Legenda: “ “=> Não Contempla; “X”=> Contempla; Demais Valores=> Indicam tipo ou restrição temporal.

3.2.5.3.1 Gestão Técnica de Contas

3.2.5.3.1.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.1.2 O serviço de gestão técnica de contas auxilia na gestão dos serviços em nuvem, fornece orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis para auxiliar o cliente no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO, e, se for o caso, fornecer sugestões de otimização do ambiente. Nesse sentido, a equipe TAM pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CLIENTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.

3.2.5.3.2 Central de Atendimento

3.2.5.3.2.1 Formulário de Atendimento

3.2.5.3.2.1.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.1.2 O formulário web será a principal forma para registrar Solicitação de Serviço (SS), incidentes (RI) e solicitar mudanças (RDM). Este formulário será disponibilizado para o CLIENTE contendo opções/categorias alinhadas com o que foi contratado.

3.2.5.3.2.2 Catalogação de Scripts (junto ao cliente)

3.2.5.3.2.2.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.2.2 Trata-se de um catálogo de scripts que ficarão disponíveis para o time de suporte em primeiro nível, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no projeto de internalização do serviço.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.3 Gestão de Banco de Soluções

3.2.5.3.2.3.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.3.2 Trata-se de um banco de soluções que estará disponível para a equipe de suporte em primeiro nível utilizar, a fim reduzir o tempo para resolver um problema, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no Projeto de Internalização da sustentação do ambiente.

3.2.5.3.2.4 Linha vermelha

3.2.5.3.2.4.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.4.2 Trata-se de um canal direto com Centro de Operações para reportar incidentes que estejam impactando o negócio do CLIENTE (indisponibilidade).

3.2.5.3.2.5 Resposta a incidentes

3.2.5.3.2.5.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.5.2 Trata-se basicamente de reação a incidentes dentro do tempo esperado e, dependendo do plano contratado, pode ser limitado apenas à reação ao incidente dentro do tempo esperado, com acionamento dos times de suporte externo e orquestração do atendimento até a resolução do problema (plano básico), ou execução do processo de gestão de incidentes de forma completa, incluindo integração com outros processos como gestão de problemas, gestão de monitoração, análise de desempenho etc. (planos intermediário e avançado).

3.2.5.3.2.6 Medição de maturidade de segurança

3.2.5.3.2.6.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.6.2 A solução de Medição de Maturidade de infraestrutura de Segurança, também conhecida como Breach and Attack Simulation (BAS), é capaz de testar os controles de segurança de determinado serviço ou ambiente. A solução usa um conjunto de cenários de ataque complexos que tentam contornar os sistemas de controle de segurança para conseguir um acesso específico. Se esse acesso puder ser alcançado, a plataforma BAS descobre a falha no controle que precisa ser corrigida.

3.2.5.3.2.6.3 É um serviço de prevenção a ameaças, que testa as camadas existentes de segurança no ambiente, sejam elas, Firewalls, IPSs, Filtro de Conteúdo, WAF ou quaisquer outras existentes. A avaliação de maturidade infraestrutura de segurança traz resultados com uma visão em pontuação do quão seguro está o serviço/ambiente

3.2.5.3.2.6.4 Este serviço é realizado após a internalização do projeto e sua pontuação é entregue ao gestor de negócio, com as evidências e sugestões de correção.

3.2.5.3.2.6.5 O Serviço será executado 2 vezes por contrato, sendo a primeira após a disponibilização do ambiente e a segunda por demanda do CLIENTE.

3.2.5.3.2.6.6 Outras unidades de testes do tipo BAS podem ser adquiridas separadamente por horas de consultoria, sendo necessárias 10 horas de consultoria para cada teste.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.7 Gestão de backup

3.2.5.3.2.7.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.7.2 Este serviço contempla a gestão e operacionalização dos backups dos serviços hospedados na nuvem, conforme política de backup negociada entre as partes.

3.2.5.3.2.8 Criação de VPN site-to-site

3.2.5.3.2.8.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.8.2 A VPN site-to-site compreende uma rede virtual privada que permite a comunicação entre dois pontos através de conexões criptografadas utilizando uma rede pública, nesse caso, a internet. Trata-se de um modelo único de acesso, sem distinção por largura de banda ou região.

3.2.5.3.2.8.3 Para o plano básico o serviço prestado é um suporte assistido para que o CLIENTE estabeleça a VPN entre a nuvem e o seu ambiente. O plano prevê 2 VPNs, sendo que obrigatoriamente as duas serão utilizadas para o túnel entre nuvem e CLIENTE, funcionando de forma redundante.

3.2.5.3.2.8.4 Para os planos intermediário e avançado, 2 VPNs serão destinadas ao fechamento do túnel entre nuvem e CLIENTE, no entanto, o SERPRO é responsável pelas configurações da VPN no ambiente de nuvem, enquanto o CLIENTE fará a configuração no seu ambiente podendo contar com suporte assistido do SERPRO, se necessário.

3.2.5.3.2.8.5 A criação de qualquer VPN do tipo site-to-site exige que o cliente tenha um equipamento capaz de estabelecer túneis criptografados com o SERPRO.

3.2.5.3.2.9 Gestão de Monitoração

3.2.5.3.2.9.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.9.2 Trata-se da definição e manutenção da monitoração dos projetos para garantir uma atuação tempestiva a fim de proporcionar uma maior disponibilidade dos projetos do CLIENTE.

3.2.5.3.2.9.3 No plano intermediário a monitoração está focada na infraestrutura e na disponibilidade geral dos recursos/serviços.

3.2.5.3.2.9.4 No plano avançado o desempenho/performance dos projetos do cliente são é monitorados de forma detalhada para identificar pontos de melhoria e evitar problemas.

3.2.5.3.2.10 Gestão de Mudanças

3.2.5.3.2.10.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.10.2 A gestão de mudanças garante, por meio de procedimentos padronizados, planejamento e acompanhamento, que todas as alterações na infraestrutura de TI sejam realizadas de forma eficiente e com o menor impacto possível aos serviços hospedados no ambiente do CLIENTE. Esse serviço possui as seguintes etapas:

3.2.5.3.2.10.2.1 Análise da mudança e seus impactos junto aos times técnicos. Caso haja algum impacto, busca aprovação da mudança junto aos gestores dos

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

serviços impactados. Caso não haja impacto, mantém os interessados informados sobre as mudanças que serão executadas, por meio de uma comunicação efetiva;

3.2.5.3.2.10.2.2 Planejamento e orquestração das atividades prévias, correntes e posteriores à mudança, com o objetivo de garantir que haja o mínimo impacto ao serviço;

3.2.5.3.2.10.2.3 Acompanhamento dos testes e validação junto ao contratante.

3.2.5.3.2.11 Gerenciamento de problemas

3.2.5.3.2.11.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.11.2 A gestão de problemas visa reduzir a probabilidade e o impacto de falhas recorrentes pela identificação e solução das causas de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

3.2.5.3.2.11.3 A investigação do problema pode ser solicitada pelo CLIENTE ou por equipe do SERPRO através de processo de resolução de incidentes e análise de desempenho.

3.2.5.3.2.11.4 Uma vez identificada a recorrência de um incidente, o problema é investigado e, se necessário, será aberto um Registro de Problema (RDP) para identificação, documentação e solução das causas, de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

3.2.5.3.2.12 Suporte operacional (tempo de atendimento)

3.2.5.3.2.12.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.12.2 Visa atender solicitações de serviços relacionadas à infraestrutura em nuvem do CLIENTE, principalmente aqueles relacionados a criação ou configuração de recursos computacionais na nuvem, orientações gerais, entre outros pedidos.

3.2.5.3.2.13 Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem

3.2.5.3.2.13.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.13.2 O serviço consiste em criação de regras de acesso diretamente no ambiente de nuvem do CLIENTE, muito parecido com a configuração de um Firewall tradicional, o que acaba sendo uma boa opção para administradores de redes, permitindo acesso aos recursos computacionais via rede da nuvem por parte da internet ou rede on premises do cliente.

3.2.5.3.2.14 Configurar WAF no ambiente de nuvem

3.2.5.3.2.14.1 Previsto para planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.14.2 O Web Application Firewall protege as aplicações web com filtragem e monitoração do tráfego web entre a aplicação e a internet, sendo uma defesa de protocolo da camada 7.

3.2.5.3.2.14.3 Este serviço consiste na definição de uso de componentes WAF conforme a especificação realizada na internalização do projeto. Consiste também na operação destes componentes conforme a política de segurança definida para o ambiente.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.15 Gerenciamento de níveis de Serviços

3.2.5.3.2.15.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.15.2 Realiza a aferição do nível de serviço contratado, a elaboração e publicação de relatórios de níveis de serviço e identificação de oportunidades de melhoria na entrega de serviços.

3.2.5.3.2.15.3 Gestão de crise

3.2.5.3.2.15.3.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.15.3.2 O processo de gestão de crise visa solucionar problemas que não puderam ser resolvidos por meio do processo de incidente ou do processo de gestão de problemas.

3.2.5.3.2.15.3.3 Envolve gerenciamento de crises relacionadas a indisponibilidade com time técnico altamente especializado ou orquestração de fornecedores a fim de solucionar um problema na aplicação do CLIENTE (exemplo: equipe de desenvolvimento contratada pelo CLIENTE).

3.2.5.3.2.15.3.4 Uma sala de crise poderá ser instaurada, a critério do SERPRO, quando um incidente de alta prioridade (com impacto no negócio) não for resolvido em até 3 horas e as equipes não tiverem um plano de ação em andamento.

3.2.5.3.2.16 Análise de desempenho

3.2.5.3.2.16.1 Análise Crítica de Desempenho (ACD) é um processo realizado periodicamente com o objetivo de promover a melhoria do desempenho dos serviços e dos processos, baseando-se em uma gestão de desempenho por indicadores.

3.2.5.3.2.16.2 Neste processo são analisadas as principais ocorrências, bem como os desvios identificados no período e as respectivas ações para a correção dos mesmos. São realizados os acompanhamentos das ações em andamento a fim de promover o ciclo de melhoria contínua dos processos e serviços envolvidos.

3.2.5.4 Como funciona?

3.2.5.4.1 A ativação do Cloud Service Management, conforme decisão do CLIENTE, pode ocorrer em seguida à assinatura deste contrato ou em momento posterior dentro da vigência do mesmo, sendo necessário a formalização de uma ordem de serviço identificando o projeto para o qual o CLIENTE está ativando o serviço.

3.2.5.4.2 O SERPRO definirá com o apoio do CLIENTE o que é um projeto. Um projeto se refere a um sistema/aplicação ou ainda aos seus diversos ambientes (produção, desenvolvimento, validação, etc.), terá uma arquitetura associada a ele, e o desenho da arquitetura é que delimitará o escopo do projeto do CLIENTE.

3.2.5.4.3 Após a conclusão da internalização do projeto, o SERPRO assume a responsabilidade pela sustentação, conforme o plano contratado (básico, intermediário e avançado).

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.6 Cloud Generic Professional Services

3.2.6.1 Serviços profissionais diversos para avaliação técnica, execução de procedimentos ou outras atividades correlatas ao SERPRO Multicloud não especificados nos demais serviços.

3.2.6.2 O atendimento às demandas estará condicionado à uma análise de viabilidade prévia pelo SERPRO.

3.2.6.3 O SERPRO se reserva ao direito de recusar demandas para o Cloud Generic Professional Services que não sejam compatíveis com os serviços contratados.

3.2.6.4 Disponibilização

3.2.6.4.1 Será feita a avaliação das necessidades do CLIENTE e proposta a solução dentro de um prazo adequado ao escopo definido, conforme negociação entre as partes.

3.2.6.5 O que faz?

3.2.6.5.1 O serviço consiste no levantamento da necessidade do CLIENTE, da definição do escopo e esforço de trabalho e da entrega esperada pelo CLIENTE.

3.2.6.5.2 Caso o planejamento seja aprovado, inclui também a execução do trabalho definido.

3.2.6.6 O que entrega?

3.2.6.6.1 A entrega deste serviço será acordada entre as partes no momento da avaliação inicial e proposta de solução.

3.2.7 Cloud Connect

3.2.7.1 Serviço de conectividade somente disponibilizado a partir da contratação da Plataforma Multinuvem (CSB), em item de faturamento específico (Cloud Connect), e sua ativação irá gerar custos adicionais na console, apurados em CSB, e possibilitará maior celeridade, desempenho, disponibilidade e segurança no tráfego de dados e informações entre o SERPRO e a nuvem pública, através da Rede SERPRO.

3.2.7.2 O que faz?

3.2.7.2.1 A conectividade do Cloud Connect está estruturada através de circuito com dupla abordagem (através de fibra óptica) entre o SERPRO até o ambiente de hospedagem dos parceiros de nuvem, garantindo transmissão dedicada e simétrica de dados. Toda a gestão operacional, de configuração, monitoração e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

3.2.7.3 Como funciona?

3.2.7.3.1 Como requisito para a contratação e utilização do Cloud Connect, é necessário que o cliente possua workload em nuvem e seja contratante de uma das soluções de conectividade da Rede SERPRO (Administração de Rede de Longa Distância ou Infovia-BSA). Pode também ser utilizado um link de chegada ao SERPRO através de uma operadora de telefonia ou por meio do PTT.br. Neste caso, o SERPRO não tem gestão sobre esse circuito de última milha oferecido pela operadora, responsabilizando-se pela infraestrutura central de comunicação para acesso ao ambiente de nuvem. A disponibilidade das

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

opções de conectividade sempre exigirá análise prévia de viabilidade técnica pelas equipes do SERPRO.

3.2.7.3.2 O SERPRO definirá, com o apoio do CLIENTE e de acordo com o tamanho do seu workload, a velocidade adequada que deverá ser disponibilizada para o Cloud Connect.

3.2.7.3.3 O CLIENTE poderá eventualmente solicitar a ativação do serviço de Cloud Connect. Uma vez feita a solicitação para ativação, o prazo para concluí-la é de 45 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a ativação seja concluída, não haverá nenhum tipo de cobrança referente ao Cloud Connect. Após ativação, será iniciada a cobrança pelo serviço prestado e de acordo com a velocidade contratada.

3.2.7.3.4 O CLIENTE poderá solicitar a desativação do serviço de Cloud Connect a qualquer momento. Uma vez feita a solicitação para desativação, o prazo para concluí-la é de 8 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a desativação seja concluída, o serviço continuará sendo prestado e cobrado de acordo com as regras estabelecidas nesse instrumento.

3.2.7.4 Entregas:

3.2.7.4.1 Análise técnica por parte das equipes do SERPRO, previamente à contratação deste serviço, a fim de mapear as necessidades do CLIENTE e verificar a viabilidade de se implantar a conexão desejada.

3.2.7.4.2 A estimativa de prazo para realização dessa análise é de 5 dias úteis.

3.2.7.5 Conexão implantada

3.2.7.5.1.1 De acordo com a velocidade definida pelo cliente e viabilidade pela análise técnica realizada pela equipe do SERPRO.

4 DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:

4.1 O SERPRO somente realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, não se responsabilizando pela definição, cópia, transferência, modificação de dados ou implementação de políticas de avaliação de impacto das operações de tratamento e proteção de dados pessoais tampouco pela da aplicação hospedada em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.

4.2 A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO, solicitando demanda de serviços opcionais, mediante acionamento na Central de Serviços do SERPRO o, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas de dados pessoais coletados, armazenados, tratados, usados e eliminados.

4.3 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Brokerage

4.3.1 SERPRO:

4.3.1.1 Disponibilizar um corretor com visão sistêmica em TI;

4.3.1.2 Fornecer material de capacitação na ferramenta;

4.3.1.3 Emitir relatório de prestação de contas do serviço contratado;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.3.1.4 Fornecer acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros;

4.3.1.5 Orientar sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem;

4.3.1.6 Ajudar o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem;

4.3.1.7 Facilitar o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço entre os provedores parceiros e as organizações públicas;

4.3.1.8 Gerenciar o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

4.3.2 CLIENTE:

4.3.2.1 Realizar a gestão técnica e financeira de todos os ambientes nos múltiplos provedores de nuvem;

4.3.2.2 Realizar o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação.

4.4 Obrigações específicas para o serviço Cloud Architecture Design

4.4.1 SERPRO:

4.4.1.1 Definir a arquitetura da solução através de escolhas de acordo com as necessidades de negócio identificadas;

4.4.1.2 Ajudar os clientes a identificar e usar o conjunto de componentes mais indicados;

4.4.1.3 Identificar as interações entre soluções distintas;

4.4.1.4 Disponibilizar um gerente de contas (pessoa ou equipe) responsável por gerenciar o valor máximo dos serviços em nuvem;

4.4.1.5 Aplicar questionário para levantamento de infraestrutura e volumetria;

4.4.1.6 Emitir relatório baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, entrega de IMR, custos, entre outros) para avaliação do cliente;

4.4.1.7 Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

4.4.1.8 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do cliente;

4.4.1.9 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

4.4.1.10 Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

4.4.1.11 Mensurar os custos da arquitetura proposta;

4.4.1.12 Apontar e justificar alternativas aos componentes nativos dos parceiros, quando estes tiverem limitações;

4.4.1.13 Garantir continuidade de negócio com redução de risco (diminuição da incerteza).

4.4.2 CLIENTE:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.4.2.1 Definir (tomada de decisão) a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas;

4.4.2.2 Analisar relatório emitido pelo SERPRO com critérios técnicos;

4.4.2.3 Contratar o Cloud Service Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.5 Obrigações específicas para o serviço Cloud Migration Management

4.5.1 SERPRO:

4.5.1.1 Realizar a gerência de eventos críticos (estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão do evento);

4.5.1.2 Analisar a documentação de arquitetura;

4.5.1.3 Identificar riscos, impactos e os devidos tratamentos junto aos times técnicos;

4.5.1.4 Identificar qual melhor estratégia de migração;

4.5.1.5 Acompanhar execução e tratar desvios.

4.5.2 CLIENTE:

4.5.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.5.2.2 Enviar ao SERPRO a estratégia de migração para a cloud e a respectiva arquitetura de solução.

4.6 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Management

4.6.1 SERPRO:

4.6.1.1 Suportar a infraestrutura dos projetos de nuvem requisitados conforme plano de serviço demandado.

4.6.2 CLIENTE:

4.6.2.1 Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.7 Obrigações específicas para o serviço Cloud Engineering and Automation

4.7.1 SERPRO:

4.7.1.1 Disponibilizar time multidisciplinar DevSecOps para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem.

4.7.2 CLIENTE:

4.7.2.1 Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.8 Obrigações específicas para o serviço Cloud Generic Professional Services

4.8.1 SERPRO:

4.8.1.1 Disponibilizar consultoria realizada por profissionais especializados em tecnologias de nuvem;

4.8.1.2 Analisar a necessidade do cliente;

4.8.1.3 Estimar o esforço para execução do serviço;

4.8.1.4 Estabelecer o plano de trabalho;

4.8.1.5 Executar o plano de trabalho;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.8.1.6 Tratar riscos/desvios;

4.8.1.7 Propor solução.

4.8.2 CLIENTE:

4.8.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.8.2.2 Realizar validação do plano de trabalho.

5 ADEQUAÇÃO AO NORMATIVO DE SEGURANÇA EM NUVEM

5.1 Em prol do atendimento às disposições da Instrução Normativa GSI/PR 5/2021, o SERPRO declara:

5.1.1 Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, manter confidencialidade que impeça o provedor de serviço de nuvem de usar, transferir e liberar dados, sistemas, processos e informações do órgão ou da entidade para empresas nacionais, transnacionais, estrangeiras, países e governos estrangeiros.

5.1.2 Em linha com as cláusulas DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES e DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL, garantir a exclusividade de direitos, por parte do órgão ou da entidade, sobre todas as informações tratadas durante o período contratado, incluídas eventuais cópias disponíveis, tais como backups de segurança.

5.1.3 Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, não fazer uso de informações do órgão ou da entidade pelo provedor de serviço de nuvem para propaganda, otimização de mecanismos de inteligência artificial ou qualquer uso secundário não-autorizado.

5.1.4 Buscar conformidade da política de segurança da informação do provedor de serviço de nuvem com a legislação brasileira.

5.1.5 Disponibilizar, limitado ao prazo definido pelo provedor elegível, a devolução integral dos dados, informações e sistemas sob custódia do provedor de serviço de nuvem aos órgãos ou às entidades contratantes ao término do contrato.

5.1.6 Eliminar, por meio do provedor de serviço de nuvem, ao término do contrato, qualquer dado, informação ou sistema do órgão ou entidade sob sua custódia, observada a legislação que trata da obrigatoriedade de retenção de dados.

5.1.7 Em linha com a cláusula DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709 de 2018, não acarretar óbice à eliminação dos dados pessoais, conforme art. 16 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – LGPD.

5.1.8 Que os provedores expressamente indicados pelo SERPRO como elegíveis, armazenam pelo período de um ano, todos os registros dos acessos, incidentes e eventos cibernéticos, incluídas informações sobre sessões e transações.

5.1.9 Que na condição de Cloud Broker, é responsável por garantir que os provedores que representa (aqueles expressamente indicados como elegíveis) cumpram todos os requisitos previstos na Instrução Normativa GSI/PR 5/2021 e na legislação brasileira e operem de acordo com as melhores práticas de segurança, estando sujeito a possível responsabilização civil e administrativa por

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

desconformidades destes provedores, desde que respeitados o contraditório e a ampla defesa.

6 CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

6.1 São premissas exigidas (requisitos prévios) para prestação dos serviços previstos neste contrato:

6.1.1 O contrato do SERPRO Multicloud engloba todos os serviços profissionais relacionados, não sendo possível modificação, ficando a cargo do gestor público a previsão ou não de estimativa de volume por item, formalizadas no ato de abertura de Ordem de Serviço (OS) e conforme disponibilidade orçamentária;

6.1.2 O CLIENTE deve ter uma equipe operacional de TI própria apta a assumir as responsabilidades, de acordo com os serviços desejados;

6.1.3 A área de TI do CLIENTE é a responsável pela gestão do projeto na nuvem e deve demandar formalmente ao SERPRO, via acionamento na Central de Serviços do SERPRO, os serviços que mais se adequem às suas necessidades e capacidades técnicas;

6.1.4 O projeto deve estar adequado para uso em ambiente de nuvem, respeitando eventuais limitações técnicas, inclusive aquelas que forem específicas dos provedores selecionados;

6.1.5 As decisões técnicas e tecnológicas referentes ao ambiente de nuvem do CLIENTE, para um ou mais projetos, são competência do CLIENTE;

6.1.6 Para o uso dos serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation, Cloud Service Management, Cloud Support Services e Cloud Generic Professional Services é obrigatória a estimativa de uso e contratação do Cloud Services Brokerage;

6.1.7 Após a contratação, o ponto de contato do CLIENTE é sempre o SERPRO, não devendo o CLIENTE solicitar suporte, atendimento ou serviços diretamente ao provedor;

6.1.8 O SERPRO não se responsabiliza pelo conhecimento de regras de negócio ou atividade-fim do CLIENTE;

6.1.9 A disponibilidade ofertada pelo SERPRO é limitada aos recursos do ambiente do serviço de nuvem contratada. O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados, nem pela disponibilidade de aplicações hospedadas em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.

6.1.10 O SERPRO será responsável por dar ciência formal sobre as atribuições e responsabilidades das partes, conforme serviços contratados.

6.1.11 Cabe ao CLIENTE manter os cadastros atualizados de suas credenciais de acesso às ferramentas disponibilizadas pela contratada.

6.1.12 Cabe ao CLIENTE observar a configuração de uso de seus serviços de nuvem, visando adequada contabilização destes serviços para fins de faturamento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.1.13 O CLIENTE é responsável por (a) qualquer notificação, autorização e/ou consentimento necessários com relação ao provisionamento e processamento do Seu Conteúdo (incluindo qualquer Dado Pessoal), (b) qualquer vulnerabilidade de segurança e respectivas consequências, decorrentes do Seu Conteúdo, incluindo qualquer vírus, cavalo de Troia, worm ou outras rotinas de programação prejudiciais contidas em Seu Conteúdo e (c) qualquer uso que ela faça dos Serviços de uma maneira que seja incompatível com os termos deste Contrato. À medida que o CLIENTE divulgue ou transfira Seu Conteúdo a um terceiro, o SERPRO não será responsável pela segurança, integridade ou confidencialidade de tal conteúdo fora do seu controle.

6.1.14 O SERPRO pode limitar temporariamente (total ou parcialmente) o direito do CLIENTE de acessar ou usar o catálogo de serviços, se for identificado que seu o uso representa um risco, falha de segurança ou uma ameaça à função das Ofertas de Serviços dos provedores parceiros. Essa limitação somente poderá ser aplicada após uma notificação ao CLIENTE.

6.1.14.1 O SERPRO restaurará o acesso imediatamente após o CLIENTE ter resolvido o problema que deu origem à limitação.

6.1.14.2 O CLIENTE manter-se-á responsável pelo pagamento integral do uso dos serviços durante o período de limitação.

6.1.15 O CLIENTE será o responsável por manter a confidencialidade de sua conta e a segurança de quaisquer senhas, chaves de autenticação ou credenciais de segurança usadas para permitir seu acesso aos serviços, assim como todas as atividades que ocorram na sua conta.

6.1.15.1 É de responsabilidade do CLIENTE notificar o SERPRO sobre qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta ou qualquer incidente de segurança relacionado aos serviços.

6.1.15.2 O CLIENTE reconhece e concorda que o SERPRO não se responsabilizará por qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta.

7 CONTROLE DE ACESSO E VALIDAÇÃO

7.1 A habilitação de credenciais será disponibilizada por níveis de acesso, ficando a critério do CLIENTE definir os usuários que receberão contas de acesso e seus perfis de privilégios.

8 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

8.1 A propriedade intelectual da tecnologia e modelos desenvolvidos direta ou indiretamente para a prestação dos serviços definidos neste contrato é exclusiva do SERPRO.

9 NÍVEIS DE SERVIÇO

9.1 Ficam acordados os níveis de serviço abaixo descritos:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

INDICADOR	SERVIÇO	NÍVEL DE SERVIÇO
Tempo de Atendimento as solicitações de cadastro de usuario	Cloud Services Brokerage	Tempo de Conclusao do Atendimento do ticket <= 72 horas
Eficiência no cumprimento de prazo	Cloud Architecture Design Cloud Migration Management Cloud Engineering and Automation Cloud Generic Professional Services	Prazo estabelecido por demanda
Tempo de Reação	Cloud Services Management	Tempo estabelecido por tipo de suporte, de acordo com os planos de Cloud Services Management contratado:Básico: 30min - quando sistema de produção fora do ar 2 horas - quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível Intermediário: 20min - quando sistema de produção fora do ar 2 horas - quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível 48 horas - quando solicitação de serviço Avançado: 10min - sistema de produção fora do ar 1 hora - sistema de produção comprometido, mas não indisponível (desempenho) 24 horas - solicitações de serviço

9.2 Para o Cloud Connect, os níveis de serviço acordados e os descontos em favor do CLIENTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir:

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 01	Disponibilidade da conexão	D = ((Tm - Ti) / Tm), onde: D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada cada ponto de acesso, durante o período de prestação do serviço, exceto o tempo necessário às manutenções preventivas programadas e agendadas com o CLIENTE. Tm = Somatório de minutos no período previsto para a prestação de serviço.	>= 99,6%	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 02	Ativação da conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 03	Desativação da Conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	7 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 04	Upgrade da conexão (aumento da velocidade de conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 05	Downgrade da conexão (diminuição da velocidade de conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	20 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 06	Tempo de recuperacão em caso de queda de conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	90 minutos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
(1) Para cálculo do indicador atingido, usar a seguinte fórmula: D = ((Tm - Ti) / Tm) * 100, onde: D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada conexão, durante o período de faturamento. Tm = Total de minutos/mês, considerando o horário de funcionamento (24x7)					

9.3 Os níveis de serviço serão aferidos conforme grupo de serviço e de acordo com o período de faturamento.

9.3.1 TEMPO DE ATENDIMENTO (TCA) - Tempo contabilizado para atendimento às solicitações de cadastro dos usuários na console do provedor.

9.4 Eficiência no cumprimento de prazo tem como finalidade garantir a entrega da demanda no prazo estabelecido em cada uma delas.

9.5 Tempo de Reação é o intervalo decorrido entre o instante em que o ticket foi aberto e o momento em que ele foi colocado em atendimento contínuo e atuante.

9.6 Situações excepcionais que impeçam a recuperação dos níveis de serviço referenciados serão reportadas aos prepostos indicados pelo CLIENTE para a negociação de prazo, segundo as características de cada situação.

9.7 Os métodos de aferição dos níveis de serviços e dos descontos aplicados em ocorrências de descumprimento são dados a seguir:

9.7.1 O indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

TCA = [abertura do ticket] - [tempo em espera por validação pelo cliente] - [conclusão do atendimento]

PCM = (QDM/QTT) * 100

9.7.1.1 onde:

TCA = Tempo de conclusão do atendimento do ticket

[Abertura do ticket] = campo data/hora da abertura do chamado, registrado no Ticket, no formato data/hora, dentro do horário de atendimento estabelecido (ver campo OBSERVAÇÕES abaixo).

[Tempo em espera por validação pelo cliente] = tempo em que o ticket fica aguardando validação e/ou informações complementares pelo cliente.

[conclusão em] = campo concluído em, registrado no Ticket, no formato data/hora

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PCM = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

9.7.2 O indicador de Eficiência no cumprimento de prazo, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

ECP = (1 - (D/T)) x 100%

9.7.2.1 onde:

9.7.2.1.1 D = Dias de Atraso, ou seja, Total de dias decorridos entre a data prevista para entrega da demanda e a data de entrega da demanda;

9.7.2.1.2 T = Total de Dias do Cronograma da Demanda;

9.7.2.1.3 ECP = Eficiência no Cumprimento do Prazo, em percentual.

9.7.2.2 Observação 1: Se a data de entrega for anterior à data prevista, considerar D = 0 (zero).

9.7.3 O indicador de Tempo de Reação, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

TR = [início de atendimento] - [reportado em]

PTR = (QDM/QTT) * 100

ONDE:

[início de atendimento] = campo data/hora de início do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora

[reportado em] = campo reportado em, registrado no Ticket, no formato Data/hora

PTR = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

9.8 Desconto por Descumprimento de Nível de Serviço

9.8.1 O desconto por descumprimento dos níveis de serviços pactuados será calculado por intermédio das regras definidas a seguir.

9.8.1.1 Indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário

DESC = [1 - (Ia / Ic)] * Vs

onde:

Desc= Valor do desconto

Ia = Indicador atingido

Ic = Indicador contratado

Vt = Valor do serviço no mês

9.8.1.2 Indicador de Eficiência no cumprimento de prazo

Desc = (1 - (ECP/100)) x 0,25 x 100%.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

9.8.1.2.1 Aplica-se sobre o valor da demanda se houver descumprimento injustificado do prazo.

9.8.1.2.2 Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 10% do valor da demanda.

9.8.1.3 O indicador Tempo de Reação

Desc = [1 - (Ia / Ic)] * Vs

9.8.1.3.1 onde:

9.8.1.3.1.1 Desc = Valor do desconto;

9.8.1.3.1.2 Ia = Indicador atingido;

9.8.1.3.1.3 Ic = Indicador contratado;

9.8.1.3.1.4 VS = Valor do serviço no mês.

10 PRAZOS E PROCEDIMENTOS

10.1 Ativação (entrega após a contratação)

10.1.1 Para o Cloud Services Brokerage: A disponibilização de credenciais de acesso se dará em até 5 dias úteis a partir da publicação do contrato na imprensa oficial.

10.1.2 Para os demais serviços: Serão estabelecidos negocialmente entre as PARTES após a contratação antes da formalização dos acionamentos (demanda ou ordem de serviço).

10.2 Desativação (encerramento da prestação, incluindo descarte de dados)

10.2.1 Não há tolerância para manutenção da operação e dos dados do CLIENTE após a vigência contratual ser encerrada.

10.2.2 Caberá ao CLIENTE proceder com o planejamento de eventual saída do serviço com cronograma restrito à vigência do contrato.

10.2.3 Os ambientes em nuvem do CLIENTE serão desativados no dia posterior ao término da vigência do contrato.

10.2.4 A manutenção dos dados em ambientes desativados seguirá as políticas vigentes de retenção dos provedores parceiros publicadas em seus portais/sites.

10.3 Recuperação de dados e de ambientes

10.3.1 O SERPRO não garante recuperação de dados ou de ambientes. A gestão destes deverá ser integralmente feita pelo CLIENTE.

11 ATENDIMENTO TÉCNICO

11.1 O atendimento técnico padrão não inclui suporte ou gestão sobre workloads (ativos de nuvem).

11.2 Para gestão sobre as workloads é necessária a contratação do Cloud Service Management.

11.3 Não serão atendidas questões relativas aos ativos de nuvem caso não exista contratação do Cloud Service Management para o respectivo projeto.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

11.4 A solicitação de atendimento técnico, pelo CLIENTE para o serviço desejado, poderá ser realizada durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado no contrato.

11.5 Será aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada.

11.6 Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do CLIENTE e para acompanhamento do tempo de atendimento.

11.7 Caso haja algum desvio, o CLIENTE deverá entrar em contato com o SERPRO informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.

11.8 Ao final do atendimento o CLIENTE receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.

11.9 Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto à prioridade de atendimento:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Alta	Acionamentos associados a eventos que não façam parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham a causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, etc.). O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços do SERPRO classificará este acionamento em Registro de Incidente.	Remoto
Média	Acionamentos associados a problemas que criem restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto
Baixa	Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetem a operação do sistema (habilitação de usuários, etc). O tratamento de acionamento de severidade baixa será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

12 CANAIS DE ATENDIMENTO

12.1 O SERPRO disponibiliza diversos canais de atendimento ao CLIENTE, descritos na Central de Ajuda, acessível pelo endereço eletrônico: https://centraldeajuda.serpro.gov.br/duvidas/pt/atendimento/atendimento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ANEXO – CONDIÇÕES RELATIVAS AO PROCESSO DE INTEGRIDADE DO SERPRO

Parecer Jurídico SERPRO 0522/2023

1 DAS CONDIÇÕES GERAIS

1.1 O CLIENTE, por si, seus administradores, empregados e representantes comerciais devem estar cientes e agir em conformidade com os dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e seu decreto regulamentador e demais legislações e tratados Internacionais, no que forem aplicáveis, tais como, mas não limitados à Convenção Interamericana Contra a Corrupção (Convenção da OEA), promulgada pelo Decreto nº 4.410/2002, a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção (Convenção das Nações Unidas), promulgada pelo Decreto nº 5.687/2006, e a Convenção sobre o Combate a Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (Convenção da OCDE), promulgada pelo Decreto nº 3.678/2000, adotando práticas anticorrupção durante toda a vigência da eventual relação comercial com o SERPRO.

1.1.1 Qualquer descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do CLIENTE, em qualquer um dos seus aspectos, poderá ensejar instauração de apuração de responsabilidade de seus agentes com aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos do artigo 18, da Lei nº 12.846/2013.

1.2 O CLIENTE, por si, seus administradores, empregados e representantes comerciais devem estar cientes e agir em conformidade com o disposto na Política de Integridade e Anticorrupção do Serpro, no Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT) e no Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro, no que for aplicável à relação comercial com o Serpro. Estes documentos estão disponíveis no endereço eletrônico: https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade.

1.3 No desempenho das suas atividades, os CLIENTES devem abster-se das seguintes práticas:

1.3.1 praticar qualquer ato de suborno, pagamento por influência, propina ou outro pagamento ilegal, ou de maneira semelhante, ou comparável, a qualquer pessoa ou entidade pública (incluindo, mas não limitado, à autoridade governamental, funcionário público ou candidato a cargo político), independente da forma, em dinheiro, bens, ou serviços em seu nome ou em nome do Serpro, que constitua vantagem indevida ou, ainda, prática ilegal. Considera-se “vantagem indevida” o benefício pessoal de entes ou pessoas que tenha por finalidade um resultado indevido ou inapropriado, que não ocorreriam se não fosse pela vantagem indevida;

1.3.2 financiar, patrocinar ou de qualquer forma subsidiar a prática de atos ilícitos;

1.3.3 utilizar um intermediário (pessoa física ou jurídica) para ocultar seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.4 frustrar ou fraudar, através de ajuste, combinação ou qualquer outro modo, a natureza competitiva de um procedimento licitatório, bem como prevenir, perturbar ou fraudar o processo ou contrato resultante;

1.3.5 tomar ações para obter vantagem ou benefício indevido, fraudulento ou sem autorização por lei de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública em edital ou nos respectivos instrumentos contratuais;

1.3.6 interferir em uma concorrência justa, descumprindo as leis antimonopólio aplicáveis e as leis antitruste, conduzindo práticas monopolistas e/ou tentando manipular os preços de mercado;

1.3.7 participar de atividades que legitimam os lucros criminais por meios como disfarçar ou ocultar as fontes e a natureza dos lucros ou prestar qualquer tipo de assistência a tais operações (lavagem de dinheiro); e

1.3.8 praticar atos que possam constituir uma violação da legislação aplicável anticorrupção e anticoncorrencial, ainda que não expressamente citadas no presente documento.

1.4 Caso o CLIENTE ou de qualquer de seus representantes passe a ser investigado, indiciado ou denunciado por qualquer ato neste documento relacionado, no limite do seu conhecimento e desde que isto não interfira na confidencialidade e privacidade atinentes ao processo de investigação do SERPRO, deverá notifica-lo no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis de seu conhecimento, comprometendo-se a fornecer informações sobre o andamento desses processos no mesmo prazo acima citado, contados a partir do recebimento da solicitação pelo SERPRO.

1.5 O CLIENTE deverá reportar ao SERPRO, em até 15 (quinze) dias úteis após tomar conhecimento, qualquer situação que caracterize conflito de interesses, nos termos da Lei, informando se algum dos empregados ou profissionais do SERPRO participa de qualquer atividade ou mantenha ligação econômica com o CLIENTE.

1.5.1 A análise sobre a existência ou não de um conflito de interesses ficará sob exclusivo critério do SERPRO.

1.6 A qualquer tempo, caso o SERPRO identifique que qualquer pessoa física ou jurídica relacionada ao CLIENTE, possua envolvimento com corrupção ativa ou passiva, bem como com qualquer ato contra a administração pública, prática anticoncorrencial ou fraude e/ou apresente impedimento ético, incluindo, mas não se limitando a situações de conflito de interesse, a depender da gravidade e a seu exclusivo critério, deverá:

1.6.1 requerer planos de ação para remediação relacionada à integridade deste contrato;

1.6.2 suspender ou paralisar as atividades com justa causa até satisfatória regularização; ou

1.6.3 rescindir este contrato de forma motivada, sem prejuízo das penalidades contratuais e eventuais perdas e danos.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2 DA AVALIAÇÃO DE INTEGRIDADE DO CLIENTE

2.1 O SERPRO fará avaliação de integridade de seus clientes para as contratações de produtos e serviços que tratem de dados pessoais, inclusive dados pessoais sensíveis, conforme previsto na Norma de Avaliação de Integridade de Clientes, disponível no endereço eletrônico: https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade.

2.1.1 A Avaliação de Integridade de CLIENTES realizada pelo SERPRO terá validade de 24 (vinte e quatro) meses contados a partir da sua emissão e sua atualização deverá ser realizada a qualquer tempo, por iniciativa do CLIENTE ou quando solicitada pelo SERPRO.

2.1.1.1 A Avaliação de Integridade de CLIENTES será reaplicada pelo SERPRO a cada 24 (vinte e quatro) meses.

2.1.2 O SERPRO, a qualquer tempo, poderá solicitar novas informações ao cliente, que deverá responder no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, caso outro prazo não esteja definido pelo SERPRO.

2.1.3 As partes comprometem-se a buscar solução para mitigar riscos à integridade que porventura sejam identificados.

2.1.4 Os dados pessoais obtidos em razão dos procedimentos da Avaliação de Integridade de Clientes serão tratados à luz da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

ANEXO – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Parecer Jurídico SERPRO 0758/2024

1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DESTE ANEXO

1.1 O presente Anexo tem como finalidade firmar as condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

2 DEFINIÇÕES

2.1 Para efeitos deste termo, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados – Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo–se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicável ao Tratamento de Dados Pessoais no território nacional.

2.1.2 LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3 Dados Pessoais – significam qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, nos termos de ou em relação ao Contrato.

2.1.4 Serviço – refere–se à contraprestação, nos termos do Contrato.

2.1.5 Colaborador(es) – qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6 Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras – significa qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

2.2 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular” e “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, terão, para os efeitos deste Anexo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.2.1 Para os efeitos deste Anexo, o SERPRO é o Operador, nos termos do que dispõe a LGPD;

2.2.2 Para os efeitos deste Anexo, o CLIENTE será:

2.2.2.1 Controlador Singular, quando realizar o tratamento de dados pessoais para seus próprios propósitos e para atingir suas finalidades;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.2.2.2 Operador, quando realizar o tratamento de dados pessoais em nome de um Terceiro.

2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados ou "LGPD") e se obrigam a observar o dever de proteção de dados pessoais, os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis, inclusive nos meios digitais, comprometendo–se a cumprir todas as condições e obrigações dispostas na LGPD e nas demais leis aplicáveis.

3 DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

3.1 São deveres das PARTES:

3.1.1 Realizar o tratamento de dados pessoais com base nas hipóteses dos arts. 7º e/ou 11 e/ou Capítulo IV da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços;

3.1.2 Informar imediatamente à outra Parte, sempre que envolver a Solução tecnológica objeto do presente Contrato, assim que tomar conhecimento de:

3.1.2.1 qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

3.1.2.2 quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

3.1.2.3 qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra parte.

3.1.3 O subitem anterior interpreta–se em consonância com o detalhamento do serviço e as responsabilidades das PARTES previstas neste Contrato e seus demais anexos.

3.2 São deveres do CLIENTE:

3.2.1 Responsabilizar–se:

3.2.1.1 pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

3.2.1.2 por descrever corretamente, em local indicado pelo SERPRO, as finalidades e as hipóteses legais para as quais utilizará os dados pessoais da solução, bem como, o evento de contato com o Titular, além de outras informações porventura solicitadas pelo SERPRO;

3.2.1.3 pela compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas;

3.2.1.4 pela definição da forma de tratamento dos dados pessoais, cabendo ao CLIENTE informar ao Titular que seus dados pessoais serão compartilhados com o Operador;

3.2.1.5 por informar ao Titular dos dados pessoais que o Operador do tratamento é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela União;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.1.6 pela veracidade das informações prestadas quando do preenchimento do questionário da Diligência Prévia de Integridade (Due Diligence de Integridade – DDI), bem como, por responder a novos questionamentos eventualmente definidos pelo SERPRO;

3.2.1.7 por informar ao SERPRO a quantidade de consultas, validações ou conferências que espera consumir.

3.2.2 Caso realize tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar–se–á pela gestão adequada do consentimento fornecido pelo Titular.

3.3 São deveres do SERPRO:

3.3.1 Garantir que o tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do Contrato e do serviço contratado e utilizá–lo, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD;

3.3.2 Não transferir, nem de outra forma divulgar dados da outra Parte, exceto se houver necessidade para fins de fornecimento do serviço:

3.3.2.1 Até o limite necessário para a prestação do serviço;

3.3.2.2 Conforme permitido segundo o Contrato celebrado entre as PARTES;

3.3.2.3 Em razão de determinação legal.

3.3.3 Cooperar com o CLIENTE no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo;

3.3.4 Comunicar, em até dez dias, ao CLIENTE, o resultado de auditoria realizada pela ANPD, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo em um prazo razoável eventuais desconformidades detectadas;

3.3.5 Informar imediatamente ao CLIENTE, quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, sempre que envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato;

3.3.6 Abster–se de responder a qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante, exceto nas instruções documentadas ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.

3.3.7 Realizar o monitoramento técnico do consumo, considerando tanto o consumo fora dos padrões declarados pelo CLIENTE ou estabelecidos pelo SERPRO no Contrato principal, quanto possíveis incidentes de segurança que venham a ser detectados durante o consumo do serviço, podendo o SERPRO suspender ou interromper o serviço para fins de prevenção, buscando evitar qualquer prática de ilícito ou o uso irregular do serviço, ocasião em que deverá notificar o CLIENTE.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4 DOS COLABORADORES DO SERPRO

4.1 O SERPRO assegurará que o Tratamento dos Dados Pessoais enviados pela CLIENTE fique restrito aos Colaboradores que precisam efetivamente tratá–los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais Colaboradores:

4.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento; e

4.1.2 Tenham conhecimento das obrigações do SERPRO, incluindo as obrigações do presente Termo.

4.2 Todos os Colaboradores do SERPRO, bem como os em exercício na Empresa, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais, nos termos já definidos pelo artigo 8º, da Lei 5.615/70.

4.3 O SERPRO não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente o CLIENTE acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que o CLIENTE possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente, sendo certo que o SERPRO se compromete a cumprir a ordem legal estritamente nos limites do que lhe for requisitado.

5 DOS COOPERADORES

5.1 O CLIENTE concorda que o SERPRO, nos termos da Lei, e para atender a finalidade contratual, firme parcerias com outros provedores. Ainda assim, o SERPRO tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD e adotar medidas de controle para garantir a proteção dos dados do CLIENTE e dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e de segurança aplicados pelo SERPRO.

6 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

6.1 O SERPRO adotará medidas de segurança técnicas e administrativas adequadas a assegurar a proteção de dados (nos termos do artigo 46 da LGPD), de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, deverá levar em conta os riscos que são apresentados pelo tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

6.2 O SERPRO manterá os Dados Pessoais de clientes do CLIENTE e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. O SERPRO designará um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

6.3 Em caso de incidente de segurança, inclusive de acesso indevido, não autorizado e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos pelo CLIENTE, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, o SERPRO comunicará ao CLIENTE imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência pelo SERPRO; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de Titulares afetados; (v) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (vi) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso o SERPRO não disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá–las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

6.4 Fica estabelecido que o SERPRO não informará a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que notificará o CLIENTE e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

7 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

7.1 As transferências de Dados Pessoais para um terceiro país, ou seja, um país diferente daquele em que os Dados Pessoais são disponibilizados, serão permitidas somente quando tais transferências forem estritamente necessárias para a execução do Contrato e de acordo com as condições e os limites estabelecidos no “Apêndice – Transferência Internacional de Dados Pessoais” deste Anexo.

8 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

8.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do contrato envolvendo o Tratamento de Dados Pessoais, prontamente darão por encerrado o tratamento e, em no máximo 30 dias, serão eliminados completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando necessária a manutenção dos dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese autorizativa da LGPD.

9 DAS RESPONSABILIDADES

9.1 Eventuais responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Anexo, no contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

10 DOS DIREITOS DOS TITULARES

10.1 Os direitos dos titulares dos Dados Pessoais previstos nas legislações que versem sobre dados pessoais serão atendidos pelo CLIENTE, pois a referida Parte, na qualidade de Controlador dos Dados Pessoais, será exclusivamente responsável por decidir se e como eventuais requisições dos Titulares deverão ser atendidas.

10.1.1 Caso algum titular dos dados pessoais tratados no âmbito deste contrato faça alguma requisição diretamente ao SERPRO, como por exemplo, solicite a retificação, a atualização, a correção ou o acesso aos seus dados pessoais, o SERPRO orientará o titular para que busque o Controlador.

10.2 No caso de uma requisição de exclusão dos Dados Pessoais pelos Titulares, o SERPRO poderá mantê–los em seus sistemas, caso haja qualquer base legal ou contratual para a sua manutenção, como por exemplo, para resguardo de direitos e interesses legítimos do próprio SERPRO.

10.3 Para prestar os serviços descritos neste contrato, as PARTES deverão adotar as salvaguardas de segurança descritas no item 5 e as medidas de transparência previstas na LGPD, em especial nos artigos 9º; 23, I e parágrafo 3º e capítulo III e no capítulo II da LAI.

11 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1 Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição:

11.2 Em caso de eventual conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do contrato principal, prevalecem as aqui descritas.

11.3 As PARTES ajustarão variações a este Anexo que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas leis e regulamentos de proteção de dados.

11.4 É expressamente proibida a utilização da solução contratada para a qualificação indireta de bases de dados pessoais.

11.5 Caso qualquer disposição deste Anexo for considerada como inválida ou inexequível, o restante deste instrumento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deverá, então, ser: (i) alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível, (ii) interpretada de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

APÊNDICE – TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

As PARTES estabelecem as presentes regras de adequação à transferência internacional de dados, nos termos seguintes:

SERPRO	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

CLIENTE	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS

1.1 O presente tem por objeto a definição das condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, em especial no tocante à transferência internacional de dados ajustada no Contrato indicado.

2 DEFINIÇÕES

2.1 Para efeitos deste documento, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados - Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo-se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicáveis ao Tratamento de Dados Pessoais às quais o Exportador de Dados ou o Importador de Dados (ou ambos) estejam sujeitos.

2.1.2 LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3 Dados Pessoais - Qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, transferidos ao abrigo deste Contrato.

2.1.4 Serviço - Contraprestação do SERPRO ao CLIENTE, nos termos do Contrato.

2.1.5 Colaborador(es) - Qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6 Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras - Qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.1.8 Exportador de dados - Responsável pelo tratamento que transfere os dados pessoais.

2.1.9 Importador de dados - Responsável pelo tratamento que recebe dados pessoais para posterior tratamento nos termos das presentes cláusulas.

2.1.10 Subcontratação - Qualquer contratação feita pelas PARTES importadora ou exportadora de prestadores de serviço de tratamento de dados, na qualidade de "operadores" antes ou depois da transferência, mediante instruções formais e sempre de acordo com as cláusulas contratuais padrão aqui estabelecidas e os termos do Contrato escrito para subprocessamento.

2.1.11 Medidas de segurança técnica e organizacional - São as medidas destinadas a proteger os dados pessoais contra a destruição acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, nomeadamente quando o tratamento implicar a sua transmissão por rede, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.

2.2 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular”, “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, ”Controlador”, “Operador” e “Transferência Internacional de Dados” terão, para os efeitos deste Termo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados” ou “LGPD”) e se obrigam a observar o dever de proteção de Dados Pessoais, proteger os direitos fundamentais da liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, e se comprometem a cumprir todas as condições e obrigações dispostas nas leis aplicáveis, em especial, nas Leis 13.709/2018, 12.527/2011 e 12.965/2014.

2.4 Como regra geral, prevalecerão, dentre os países do "Exportador de Dados Pessoais" e do "importador de dados pessoais", a legislação do Primeiro, salvo quando a legislação do Segundo ofereça regra mais protetiva aos direitos do Titular.

3 DOS COLABORADORES DAS PARTES

3.1 As PARTES assegurarão que o tratamento dos dados pessoais enviados, fique restritos aos colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais colaboradores:

3.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento;

3.1.2 Tenham conhecimento de suas obrigações.

3.2 Todos os colaboradores das PARTES, bem como os colaboradores em exercício na Organização, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais.

3.3 As PARTES assegurarão a adoção dos procedimentos necessários para que os terceiros autorizados a acessar aos dados pessoais, incluindo os subcontratados,

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

respeitem e mantenham a confidencialidade e a segurança dos dados pessoais. Todas as pessoas sob a autoridade do Importador de Dados, incluindo os subcontratados, devem ser obrigadas a tratar os dados pessoais apenas sob a orientação do Importador de Dados. Esta regra não se aplica às pessoas autorizadas a acessar os dados pessoais ou cujo acesso seja determinado por disposições legais.

3.4 O Importador de Dados não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente a outra Parte acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que este possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente.

4 DOS PARCEIROS E OPERADORES

4.1 As PARTES concordam que, nos termos da Lei, e caso seja necessário para atender a finalidade contratual, sejam firmadas parcerias com outros provedores. Ainda assim, a Parte que o fizer tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD, adotando medidas de controle para garantir a proteção dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e segurança aplicáveis.

4.2 Uma Parte notificará a Outra, caso deseje adicionar provedores parceiros e prestará todas as informações que sejam necessárias.

5 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

5.1 As PARTES adotarão medidas de segurança técnicas e organizacionais adequadas a assegurar a proteção de dados, nos termos do artigo 46 da LGPD (que podem incluir, em relação a pessoal, instalações, hardware e software, armazenamento e redes, controles de acesso, monitoramento e registro, detecção de vulnerabilidades e violações, resposta a incidentes, criptografia de Dados Pessoais do Cliente em trânsito e em local fixo), garantindo as regras de Confidencialidade, Privacidade e Proteção de Dados, incluindo questões relativas ao armazenamento e aos controles de acesso, de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, as PARTES deverão levar em conta os riscos que são apresentados pelo Tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de Segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

5.2 As PARTES manterão os dados pessoais necessários para a execução dos serviços contratados e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. Será designado um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo programa de segurança da

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

5.3 Em caso de incidente de acesso indevido (não autorizado) e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, uma Parte comunicará à Outra imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (a) data e hora do incidente; (b) data e hora da ciência; (c) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (d) número de Titulares afetados; (e) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (f) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso não se disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

5.4 Fica estabelecido que as PARTES não informarão a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que uma Parte notificará à Outra e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

6 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

6.1 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Exportador de Dados Pessoais", garantir que:

6.1.1 Os dados pessoais serão coletados, tratados e transferidos nos termos da legislação aplicável ao Exportador de Dados Pessoais, assegurando, desde já, o pleno conhecimento da legislação aplicável à outra Parte.

6.1.2 Quaisquer Dados Pessoais que forem transferidos sob este Contrato, são precisos e serão utilizados apenas para os fins identificados pelo Exportador de Dados, a fim de cumprir a cláusula acima.

6.1.3 Serão envidados esforços razoáveis no intuito de assegurar que o Importador de Dados possa cumprir as obrigações legais decorrentes das presentes cláusulas, inclusive com a adoção de medidas informativas adequadas, considerando as diferenças entre os respectivos ordenamentos jurídicos.

6.1.4 Sejam respondidas em prazo razoável ou no que estiver fixado na Lei de seu país às consultas dos Titulares de dados ou da Autoridade Supervisora relativas ao tratamento dos dados por parte do Importador de Dados, a menos que as PARTES tenham ajustado expressamente no Contrato que será o Importador de Dados a dar tais respostas; se o Importador de Dados não quiser ou não puder responder, o Exportador de Dados deve responder, dentro do possível e com a informação de que razoavelmente disponha.

6.1.5 Sejam fornecidas, quando solicitadas, cópias das presentes cláusulas e das cláusulas contratuais aos Titulares de dados pessoais objeto da transferência internacional, a menos que as cláusulas contenham informação confidencial, hipótese em que a disposição será tarjada e o Exportador dará conhecimento da

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

supressão à Autoridade Supervisora. Acatará, no entanto, as decisões da autoridade relativas ao acesso dos Titulares ao texto integral das cláusulas, desde que os Titulares aceitem respeitar a confidencialidade da informação suprimida. O Exportador de Dados Pessoais deve também fornecer uma cópia das cláusulas à Autoridade, sempre que lhe seja exigido.

6.1.6 Estejam implementadas ou em fase final de implementação, as medidas técnicas e operacionais adequadas para garantir a segurança dos Dados Pessoais durante a transmissão ao Importador de Dados.

6.2 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Importador de Dados Pessoais", garantir que:

6.2.1 Não existem razões, na presente data, para crer que exista legislação local com efeito negativo substancial sobre as garantias previstas nestas cláusulas, sendo sua obrigação informar o Exportador de Dados Pessoais acerca do eventual surgimento de motivo superveniente negativo. O Exportador, por sua vez, sempre que lhe seja exigido, notificará a Autoridade Supervisora local assim que tiver conhecimento de legislação deste teor.

6.2.2 Os dados pessoais serão tratados para as finalidades acordadas, tendo legitimidade para oferecer as garantias e cumprir as obrigações estabelecidas nas presentes cláusulas.

6.2.3 Quanto aos dados pessoais recebidos, a manutenção da exatidão dos mesmos.

6.2.4 Para todos os fins aqui dispostos, o ponto de contato do Importador de Dados será o Encarregado dos dados pessoais, cuja forma de contato será pelo e-mail informado ao final, que cooperará de boa-fé com o Exportador de Dados Pessoais, os Titulares e a Autoridade Supervisora local do Exportador, no tocante a todas as consultas, no prazo de até de 5 dias úteis. Em caso de dissolução legal do Exportador de Dados Pessoais, ou caso as PARTES tenham acordado neste sentido, o Importador de Dados Pessoais assumirá a responsabilidade pelo cumprimento das obrigações previstas nesta cláusula.

6.2.5 A pedido do Exportador de Dados Pessoais, fornecer-lhe-á provas que demonstrem que dispõe dos recursos financeiros necessários para cumprir as suas responsabilidades em relação aos Titulares.

6.2.6 Mediante pedido prévio de agendamento feito pelo Exportador de Dados Pessoais, poderá facultar o acesso às suas instalações de tratamento de dados, aos seus registros de dados e a toda a documentação necessária para o tratamento para fins de revisão, auditoria ou certificação, excetuados os segredos de negócio, a ser realizada pelo Exportador de Dados Pessoais (ou por qualquer inspetor ou auditor imparcial e independente escolhido pelo Exportador de Dados Pessoais e a que o Importador de Dados não se tenha oposto em termos razoáveis), para avaliar se estão sendo cumpridas as garantias e as obrigações aqui previstas, em horário comercial. Se assim for estabelecido em legislação local da jurisdição do Importador de Dados Pessoais, o pedido será sujeito à aprovação da Autoridade Supervisora do país do Importador de Dados Pessoais. Nesse caso, o Importador de Dados tratará de obter tempestivamente essa aprovação.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.2.7 Os dados pessoais serão tratados, a seu critério, nos termos:

6.2.7.1 Da legislação de proteção de dados do país em que o Exportador de Dados se encontrar estabelecido.

6.2.7.2 Das disposições pertinentes de qualquer decisão da Autoridade Supervisora, das quais conste que o Importador de Dados cumpre o disposto na referida autorização ou decisão e se encontra estabelecido em um país em que estas são aplicáveis, mas não é abrangido pelas mesmas para efeitos da transferência ou das transferências de dados pessoais.

6.2.8 Não serão divulgados, nem transferidos dados pessoais a Terceiros responsáveis pelo tratamento de dados, a menos que notifique a transferência ao Exportador de Dados e:

6.2.8.1 Que o Terceiro responsável pelo tratamento o faça em conformidade com as decisões da Autoridade Supervisora da qual conste que um país terceiro oferece proteção adequada;

6.2.8.2 Que o Terceiro responsável pelo tratamento subscreva as presentes cláusulas ou outro acordo de transferência de dados pessoais nos mesmos termos deste;

6.2.8.3 Que tenha sido dada a oportunidade aos Titulares para se opor, depois de terem sido informados, quando solicitado, das finalidades da transferência, dos destinatários e do fato de os países para os quais se exportarão os dados poderem ter normas de proteção de dados diferentes.

6.3 São obrigações das PARTES, independentemente do enquadramento como Exportador ou Importador de Dados Pessoais garantir que:

6.3.1 O tratamento de dados pessoais realizar-se-á com base nas hipóteses legais do país do Exportador de Dados, a exemplo do disposto na legislação brasileira (Lei nº 13.709/2018), às quais se submeterão os serviços, responsabilizando-se:

6.3.1.1 Pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

6.3.1.2 Pela compatibilidade no tratamento com as finalidades informadas;

6.3.1.3 Pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, cabendo-lhe informar ao Titular que seus dados pessoais são compartilhados na forma prevista neste Contrato.

6.3.1.4 1 É dever da parte importadora ou exportadora informar ao Titular que o SERPRO é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela República Federativa do Brasil;

6.3.1.5 Pela observância dos princípios definidos no artigo 6º da LGPD.

6.3.2 Caso, a exclusivo critério de qualquer das PARTES, seja realizado tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (a exemplo do disposto nos Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela gestão adequada do instrumento de consentimento fornecido pelo Titular, e deverá informá-lo sobre o compartilhamento de seus dados, visando atender às finalidades para o respectivo tratamento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.3.2.1 Deve ainda compartilhar o instrumento de consentimento com a outra Parte, quando solicitado, para análise da conformidade e para outras estritamente necessárias à correta execução do Contrato, e também visando atender requisições e determinações das Autoridades Fiscalizadoras, Ministério Público, Poder Judiciário ou Órgãos de controle administrativo, desde que observadas as disposições legais correlatas.

6.3.3 O tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades declaradas e para a execução do Contrato e do serviço contratado, utilizando, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Supervisora competente.

6.3.4 Em até dez dias, a outra Parte será comunicada sobre o resultado de auditoria realizada pela Autoridade Supervisora competente, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo, caso seja responsável, em um prazo razoável, eventuais desconformidades detectadas.

6.3.5 A outra Parte será informada quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, desde que envolva a solução tecnológica objeto do Contrato original indicado no preâmbulo.

6.3.6 Imediatamente, a outra Parte será informada, sempre que qualquer intervenção de Terceiros envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato, tais como:

6.3.6.1 Qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais sob o controle da outra Parte por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

6.3.6.2 Quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

6.3.6.3 Qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra Parte.

7 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

7.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do Contrato, devolverão todos os dados pessoais transferidos e as suas cópias ou os destruirão, certificando que o fizeram, exceto se a legislação imposta impedir a devolução ou a destruição da totalidade ou de parte dos dados pessoais transferidos. Nesse caso, fica garantida a confidencialidade dos dados pessoais transferidos, que não voltarão a ser tratados.

7.2 Fica garantido que, a pedido de uma das PARTES e/ou da Autoridade Supervisora, a Outra submeterá os seus meios de tratamento de dados a uma auditoria das medidas referidas no item acima.

7.3 Se o Importador de Dados violar as respectivas obrigações decorrentes das presentes cláusulas, o Exportador de Dados pode suspender temporariamente a transferência de dados pessoais, até que cesse o descumprimento ou o Contrato chegue ao seu termo.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

7.4 O Exportador de Dados, sem prejuízo de quaisquer outros direitos que possa invocar contra o Importador de Dados, pode resolver as presentes cláusulas, devendo informar à Autoridade Supervisora a este respeito, sempre que tal for exigido, em caso de:

7.4.1 A transferência de dados pessoais para o Importador de Dados ter sido temporariamente suspensa pelo Exportador de Dados, nos termos da cláusula 7.3;

7.4.2 Ao respeitar as presentes cláusulas, o Importador de Dados viole as respectivas obrigações legais no país de importação;

7.4.3 O Importador de Dados violar de forma substancial ou persistente as garantias previstas ou os compromissos assumidos em virtude das presentes cláusulas;

7.4.4 Uma decisão definitiva que não admita recurso de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora considerar ter havido descumprimento das cláusulas por parte do Importador de Dados ou do Exportador de Dados;

7.4.5 Ter sido declarada a falência do Importador de Dados.

7.5 Nos casos previstos nas alíneas 7.4.1, 7.4.2 ou 7.4.4, o Importador de Dados pode igualmente resolver as presentes cláusulas.

7.6 As PARTES estipulam que a resolução das presentes cláusulas em qualquer momento, em quaisquer circunstâncias e independentemente dos motivos, não as dispensa do cumprimento das obrigações e/ou das condições previstas nas presentes cláusulas relativamente ao tratamento dos dados pessoais transferidos.

8 DAS RESPONSABILIDADES

8.1 Cada Parte é responsável perante a outra Parte pelos danos causados pela violação das presentes cláusulas. A responsabilidade limita-se aos danos efetivamente sofridos. Cada uma das PARTES é responsável perante os titulares em caso de violação de direitos, nos termos das presentes cláusulas.

8.2 As PARTES estipulam que os Titulares de dados devem ter o direito de invocar, na qualidade de terceiros beneficiários, as presentes cláusulas, em especial as alíneas 6.1.4, 6.1.5, 6.2.7.3, 6.3.1 e 6.3.2 da cláusula 6, contra o Importador de Dados ou o Exportador de Dados, no que se refere ao dados pessoais que lhe digam respeito, e aceitam a jurisdição do país de estabelecimento do Exportador de Dados para este efeito.

8.3 Nos casos de alegada infração por parte do Importador de Dados, o Titular deve, antes de tudo, solicitar ao Exportador de Dados que tome as medidas apropriadas para executar os respectivos direitos; caso o Exportador de Dados não o faça em um prazo razoável, o Titular pode então executar os seus direitos diretamente contra o Importador. Os Titulares de dados podem agir diretamente contra um Exportador de Dados que não tenha envidado esforços razoáveis para verificar a capacidade do Importador de Dados para cumprir as respectivas obrigações legais, nos termos das presentes cláusulas.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

8.4 Todas as responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Termo, no Contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

9 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1 As PARTES comprometem-se a participar em qualquer procedimento de mediação habitualmente disponível e não vinculativo iniciado por um Titular ou pela Autoridade Supervisora. Caso participem do procedimento, podem escolher fazê-lo à distância, quer por telefone, quer por outros meios eletrônicos. Comprometem-se igualmente a considerar a participação em outros procedimentos de arbitragem ou mediação, desenvolvidos para os litígios em matéria de proteção de dados.

9.2 Cada uma das PARTES deve acatar a decisão de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora do país de estabelecimento do Exportador de Dados Pessoais, quando definitiva.

9.3 Em caso de conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do Contrato, prevalecem as aqui descritas.

9.4 As PARTES ajustarão variações a este instrumento que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados.

9.5 Caso qualquer disposição deste instrumento seja inválida ou inexequível, o restante deste documento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deve ser:

9.5.1 Alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível;

9.5.2 Interpretadas de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ANEXO – RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

1 OS ITENS DE FATURAMENTO, SUAS RESPECTIVAS UNIDADES DE MEDIDA E SEUS PREÇOS UNITÁRIOS ESTÃO DEFINIDOS A SEGUIR:

1.1 Os valores abaixo listados têm sua representação em Real (BRL) garantida por no máximo um ano desde a assinatura deste contrato.

1.1.1 Respeitados os regulamentos tributários, eventuais descontos ou repasses relativos à imunidade tributária serão aplicados conforme definição corrente do SERPRO.

1.2 Os valores efetivamente faturados serão detalhados nos relatórios de prestação de contas, de acordo com o período mensal de faturamento, discriminando as variáveis definidas nas fórmulas de precificação conforme o serviço.

1.3 Itens Faturáveis por grupo de serviço:

1.3.1 Em comum (quando citado):

1.3.1.1 fator de Câmbio (fc): corresponde à importância numérica utilizada para equalização do volume de consumo, de acordo com a forma de apresentação na console, sendo:

- Catálogo de serviços apresentados em dólar:

O Fator de Câmbio equivale ao valor do dólar PTAX obtido na data de cotação do orçamento comercial;
Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em dólar na console, o Fator de Câmbio será igual a **5,7924**.

- Catálogo de serviços apresentados em reais:

Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em reais na console, o Fator de Câmbio será de 1,00.

1.3.2 Para os serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation e Cloud Generic Professional Services será utilizada a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado (R$) = hora x preço

1.3.2.1 Onde:

1.3.2.1.1 hora = quantidade de horas gastas para a realização do serviço

1.3.2.1.2 preço = quantia cobrada por unidade (1h) de serviço prestado

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.3 O Cloud Services Brokerage seguirá a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado por projeto (R$) = Volume de CSB x Preço.

1.3.3.1 Onde:

1.3.3.1.1 Volume de CSB = Volume de CSB = (vcc * fc * (1-fa)) + (vmp * fc * (1+fm))

1.3.3.1.2 vcc (Volume de Consumo na Console): É o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

1.3.3.1.3 fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

1.3.3.1.4 vmp (Volume de consumo no Marketplace): que corresponde ao volume de consumo de produtos de software no Marketplace do provedor. É dado em dólares se o volume do provedor for em dólares, e em reais se o volume do provedor for em reais. O Volume de Consumo no Marketplace se refere exclusivamente à conta de produtos de softwares obtidos pelo CLIENTE por meio do Marketplace dos provedores. O Consumo de Volume no Marketplace não se confunde com o consumo de recursos em nuvem que sejam necessários para execução dos produtos de software no ambiente em nuvem do cliente.

1.3.3.1.5 fm (Fator de Marketplace): trata-se de um percentual de 20% que corresponde ao montante adicional para realização de transação financeira pelo uso das lojas dos provedores (apuração de fatores de preço em relação aos serviços de nuvem. Serviço de natureza de importação, sem contrapartida prévia).

1.3.4 O volume de CSB é calculado com base na cotação PTAX do Dólar (USD), obtido na data de apresentação deste contrato.

1.3.5 O percentual do Fator de Ajuste DEVE SEGUIR A TABELA ABAIXO:

Provedor	Fator de Ajuste
AWS	20%
Azure	0%
Google	0%
Huawei	30%
IBM	0%
Oracle	0%
Nuvem de Governo	0%

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.6 O CLIENTE poderá alterar os projetos a qualquer tempo e a seu livre critério, sendo que o valor a ser pago será com base no consumo efetivamente apurado, respeitadas as condições estabelecidas neste anexo. Os projetos estarão discriminados no Relatório Mensal de Prestação de Contas.

1.3.6.1 O Volume de Consumo do Provedor será contabilizado a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro Multicloud - Cloud Services Brokerage	**CSB**	**5.727.942,72**	**R$ 1,77**	**R$ 10.138.458,60**
Serpro Multicloud - Cloud Architecture Design	Hora	0	R$ 1.297,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Migration Management	Hora	0	R$ 1.297,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Engineering and Automation	Hora	0	R$ 1.297,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services	**Hora**	**2.772,00**	**R$ 1.297,00**	**R$ 3.595.284,00**

1.3.7 Cloud Services Management:

1.3.7.1 O modelo de comercialização é oferecido em forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado). A apuração do valor a ser faturado SERÁ FEITA DE ACORDO COM OS PLANOS OFERECIDOS.

1.3.7.2 A cobrança do serviço em cada plano será feita por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento. Nunca os dois itens são faturados ao mesmo tempo, ou seja, ou se cobra por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento, CONFORME DETALHADO NA TABELA ABAIXO.

1.3.7.3 Um projeto gerenciado corresponde à cada habilitação do serviço por provedor.

1.3.7.4 Caso o CSM seja superior às faixas que se encaixam no Projeto Gerenciado, será cobrado pelo item de Esforço de Gerenciamento, conforme a seguinte fórmula:

Volume de CSM = (vcc * fc * (1-fa)) * (1+ fr)

Valor a ser faturado (R$) = Volume de CSM * Valor do IFA de esforço de gerenciamento por faixa.

1.3.7.4.1 Onde:

1.3.7.4.1.1 vcc (Volume de Consumo na Console): é o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.7.4.1.2 fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

1.3.7.4.1.3 fr (Fator de Regulação): corresponde às condições financeiras estabelecidas por cada provedor para provimento de suporte técnico. O Fator de Regulação máximo é limitado a 150%. Para a Nuvem de Governo não existe Fator de Regulação.

1.3.7.4.1.4 Esforço de gerenciamento por faixa: corresponde ao preço unitário a ser pago pela faixa de consumo. Para encontrar o valor unitário, de posse do Volume de CSM , busca-se a faixa correspondente a ele e seu respectivo valor dentro do plano contratado. Esse valor é o que deve ser usado na fórmula acima (esforço de gerenciamento por faixa).

1.3.7.5 Caso o Volume de CSM seja menor que o valor unitário do projeto gerenciado do plano contratado, o valor a ser cobrado será a unidade do projeto gerenciado. Caso contrário, o valor a ser cobrado será o resultado da multiplicação citada no item anterior.

1.3.7.6 Para efeito de cálculo do Volume de CSM, as condições especiais obtidas em contrapartida da parceria serão limitadas a 60%, ou seja, caso o percentual dessas condições especiais no Volume de CSB seja maior que 60%, o Volume de CSB para uso no cálculo do Volume de CSM deverá ser recalculado com limite de 60% em cima do Volume de Consumo Bruto.

1.3.7.7 Plano Básico

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Projeto gerenciado	Unidade	0	R$ 4.997,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Esforço de Gerenciamento - a partir de 30.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,24	R$ 0,00

1.3.7.8 Plano Intermediário

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R$ 10.000,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 30.000 até 200.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,50	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 200.001 até 500.000 (vol CSM)	**CSM**	**7.904.561,04**	**R$ 0,45**	**R$ 3.557.052,47**
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,40	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - a partir de 1.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,33	R$ 0,00

1.3.7.9 Plano Avançado

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R$ 25.000,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 40.000 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,69	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,59	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 1.000.001 até 2.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,50	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 2.000.001 até 3.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,40	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 3.000.001 até 4.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,32	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - a partir de 4.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,26	R$ 0,00

1.3.7.10 Cloud Connect

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Cloud Connect – 500 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 8.290,17	R$ 0,00
Cloud Connect – 1000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 14.507,80	R$ 0,00
Cloud Connect – 2000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 24.870,51	R$ 0,00
Cloud Connect – 3000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 31.088,13	R$ 0,00
Cloud Connect – 5000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 43.076,57	R$ 0,00
Cloud Connect – 10000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 77.720,33	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Cloud Connect – 20000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 84.880,88	R$ 0,00
Circuito - Ultima Milha Dedicado (mbps)	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.

CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

1 INFORMAÇÕES GERAIS:

CNPJ:	00.494.560/0001-01
Razão Social:	Superior Tribunal Militar - STM
Endereço Completo:	SAS, Quadra 1, Praça dos Tribunais Superiores, Edifício-Sede, Bloco B, Brasília-DF
CEP:	70098-900
Inscrição Municipal:	N/A
Inscrição Estadual*:	N/A

***Preencher caso exista**

2 REPRESENTANTES LEGAIS:

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	JOSÉ CARLOS NADER MOTTA
CPF:	415.392.657-49
Cargo:	Diretor-Geral
Designação:	ATO Nº 3227/2021, código STM-CJ-04, da Secretaria do Superior Tribunal Militar.
Endereço Eletrônico:	nadermotta@stm.jus.br
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)*	
Nome Completo*:	
CPF*:	
Cargo*:	
Designação*:	
Endereço Eletrônico*:	

***Preencher caso seja aplicável**

3 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

RESPONSÁVEL FINANCEIRO	
Nome Completo:	MATEUS DRIGO DA SILVA
CPF:	369.939.708-48
Telefone:	61 3313-9481 / 61 99973-8008
Endereço Eletrônico:	mateusdrigo@stm.jus.br
RESPONSÁVEL TÉCNICO	
Nome Completo:	UBIRATÃ MUNIZ DA SILVA
CPF:	841.545.941-68

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Telefone:	61 3313-9481
Endereço Eletrônico:	bira@stm.jus.br

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	BRUNO FERREIRA VILELA
Cargo:	Superintendente de Relacionamento com Clientes
CPF:	792.956.651-04
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	RICARDO MATOS GIACHINI
Cargo:	Gerente de Departamento
CPF:	830.366.521-91

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

ANEXO - INFORMAÇÕES GLOBAIS DO CONTRATO

Número do Contrato do Cliente*:	Contrato nº 21/2025
Vigência:	36 (trinta e seis) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses
Valor Total do Contrato:	R$ 17.290.795,07
Valor Total do Contrato por Extenso:	Dezessete Milhões, Duzentos e Noventa Mil, Setecentos e Noventa e Cinco Reais, e Sete Centavos
Processo Administrativo de Contratação:	016399/24-00.082
Dados da Dotação Orçamentária:	2025NE000287, de 21/05/2025
Regime de Execução:	O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.
IDENTIFICAÇÃO DAS TESTEMUNHAS	
Nome da Primeira Testemunha:	
CPF da Primeira Testemunha:	
Nome da Segunda Testemunha:	
CPF da Segunda Testemunha:	
LOCAL E DATA DE ASSINATURA	
Local de Assinatura (Cidade/UF):	Brasília/DF
Data de Assinatura:	data da última assinatura

***Opcional**

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: CAAD2FA9007640FF.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Contrato nº 033/2025

Última atualização 22/12/2025

Local: Brasília/DF **Órgão:** MINISTERIO PUBLICO DA UNIAO

Unidade executora: 200009 - MINISTERIO PUBLICO DO DF E TERRITORIOS

Tipo: Contrato (termo inicial) **Receita ou Despesa:** Despesa **Processo:** 19.04.3900.0138650/2025-09

Categoria do processo: Informática (TIC)

Data de divulgação no PNCP: 22/12/2025 **Data de assinatura:** 22/12/2025 **Vigência:** de 22/12/2025 a 21/12/2028

Id contrato PNCP: 26989715000102-2-003540/2025 **Fonte:** Compras.gov.br

Id contratação PNCP: 26989715000102-1-002584/2025

Objeto:

Contrato de Adesão referente ao serviço Serpro Multicloud, em conformidade com o Acordo Institucional nº 06/2025 celebrado entre o CNMP e o Serpro - Contratação de serviços especializados de computação em nuvem e tecnologia da informação, sob estrutura de um integrador multinuvem (Cloud Broker) para o provimento de Serviços de Computação em Nuvem na modalidade IaaS (Infraestrutura como Serviço), PaaS (Plataforma como Serviço), Marketplace, além de serviços profissionais de Consultoria Técnica Especializada em Nuvem e Gerenciamento de Ambientes em Nuvem.

VALOR CONTRATADO

R$ 12.328.765,45

FORNECEDOR:

Tipo: Pessoa jurídica **CNPJ/CPF:** 33.683.111/0001-07 Consultar sanções e penalidades do fornecedor

Nome/Razão social: SERVICO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO)

Arquivos Histórico

Nome	Data/Hora de Inclusão
MPDFTContratoSerproMulticloudAcordoCNMP.pdf	22/12/2025 - 15:58:49

Exibir: 5 | 1-1 de 1 itens | Página: 1

Voltar

PORTAL NACIONAL DE CONTRATAÇÕES PÚBLICAS

Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel diploma.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.

CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados a compor o aludido comitê.

A adequação, fidedignidade e corretude das informações e dos arquivos relativos às contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

https://portaldeservicos.gestao.gov.br

0800 978 9001

AGRADECIMENTO AOS PARCEIROS

BID Banco Interamericano de Desenvolvimento

Enap Escola Nacional de Administração Pública

Serpro

SEBRAE

Texto destinado a exibição de informações relacionadas à **licença de uso**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

CONTRATO DE ADESÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O CLIENTE e seus representantes, devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE", e o SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO, empresa pública federal com sede no SGAN, Quadra 601, Módulo V, Brasília/DF, CEP 70836-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado SERPRO, tendo seus representantes legais devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO", conjuntamente denominados PARTES, resolvem celebrar o presente contrato, que se regerá pelas disposições das Leis nº 14.133/2021 e 10.406/2002 e suas atualizações e de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

1 DO OBJETO E DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1 O presente contrato tem por finalidade a prestação dos serviços técnicos especializados descritos no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.

2 DA VINCULAÇÃO

2.1 Este contrato integra o processo administrativo do CLIENTE nº 19.04.3900.0138650/2025-09.

2.2 O presente contrato deverá ser interpretado em sua completude, incluindo-se os seus anexos.

2.3 A execução deste contrato será regulada pelas suas cláusulas e condições, pelos dispositivos da Lei nº 14.133/2021, pelos preceitos de Direito Público, sendo aplicadas, subsidiariamente, os preceitos da Teoria Geral dos Contratos, o princípio da boa-fé objetiva e as disposições de Direito Privado.

2.4 Este contrato está em conformidade com as diretrizes estabelecidas no Acordo Institucional Serpro-CNMP nº 06/2025, firmado entre o Serpro e o CNMP, sendo exclusivo para contratação por entidades do Ministério Público que tenham aderido ao referido acordo.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3 DA FUNDAMENTAÇÃO

3.1 Esse contrato é celebrado por dispensa de licitação, com base no disposto no inc. IX, art. 75, da Lei nº 14.133/2021.

4 DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 Este serviço é classificável como de natureza de prestação continuada.

5 DO REGIME DE EXECUÇÃO

5.1 O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.

6 DAS OBRIGAÇÕES

6.1 São obrigações do CLIENTE:

6.1.1 Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados, conforme especificação detalhada no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

6.1.2 Solicitar formalmente, por meio dos canais de comunicação descritos no anexo “Descrição dos Serviços”, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério do SERPRO a sua aceitação.

6.1.3 Informar e manter operantes os seus dados de contato registrados neste contrato, bem como comunicar tempestivamente ao SERPRO as atualizações dessas informações.

6.1.4 Efetuar o correto pagamento dos serviços prestados dentro dos prazos especificados neste contrato.

6.1.5 Não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços que compõem o objeto deste contrato, excetuando-se as situações devidamente justificadas nas quais o armazenamento ou reprodução dos referidos dados e informações sejam necessários para o exercício das atividades do CLIENTE, bem como quando o armazenamento ou reprodução dos dados e informações forem realizados por exigências legais, informando individual e detalhadamente ao SERPRO sobre cada ocorrência excepcional.

6.1.6 Não utilizar os serviços e os dados obtidos para finalidade ou forma distinta da qual foram concebidos e fornecidos ou para a prática de atos considerados ilegais, abusivos e/ou contrários aos princípios norteadores do Código de Ética do SERPRO.

6.1.6.1 Em casos de suspeita das práticas descritas acima, os serviços poderão ser suspensos, com a consequente comunicação do ocorrido às autoridades competentes e, em eventual confirmação, o SERPRO poderá rescindir o

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

presente contrato e iniciar o processo de apuração de responsabilidade do agente que tenha dado causa a estas práticas.

6.2 São obrigações do SERPRO:

6.2.1 Prestar os serviços de acordo com o presente contrato, desde que o CLIENTE tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados.

6.2.2 Enviar, por meio eletrônico, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Guias de Pagamento (boletos) correspondentes ao serviço prestado. Estes documentos também estarão disponíveis para o CLIENTE na Área do Cliente disponibilizada pelo SERPRO.

6.2.3 Manter suas condições de habilitação durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pelo CLIENTE por meio de consultas aos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública Federal.

6.2.4 Comunicar, formalmente, ao CLIENTE qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.

7 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

7.1 As condições relativas à propriedade intelectual da solução estão dispostas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

8 DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

8.1 As PARTES se comprometem a manter sob estrita confidencialidade toda e qualquer informação trocada entre si em relação à presente prestação de serviços, bem como toda e qualquer informação ou documento dela derivado, sem prejuízo de qualquer outra proteção assegurada às PARTES pelo ordenamento jurídico.

8.2 Sobre a confidencialidade e a não divulgação de informações, fica estabelecido que:

8.2.1 Todas as informações e os conhecimentos aportados pelas PARTES para a execução do objeto deste contrato são tratadas como confidenciais, assim como todos os seus resultados.

8.2.2 A confidencialidade implica a obrigação de não divulgar ou repassar informações e conhecimentos a terceiros não envolvidos nesta relação contratual, sem autorização expressa, por escrito, dos seus detentores.

8.2.3 Não são tratadas como conhecimentos e informações confidenciais as informações que forem comprovadamente conhecidas por outra fonte, de forma legal e legítima, independentemente da iniciativa das PARTES no contexto deste contrato.

8.2.4 Qualquer exceção à confidencialidade só será possível caso prevista neste contrato ou com a anuência prévia e por escrito das PARTES em disponibilizar a terceiros determinada informação. As PARTES concordam com a disponibilização de informações confidenciais a terceiros nos casos em que tal disponibilização se mostre necessária para o cumprimento de exigências legais.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

8.2.5 Para os fins do presente contrato, a expressão “Informação Confidencial” significa toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada (seja por escrito, de forma eletrônica ou por qualquer outra forma) pelas PARTES entre si, seus representantes legais, administradores, diretores, sócios, empregados, consultores ou contratados (em conjunto, doravante designados “REPRESENTANTES”) no âmbito deste contrato.

8.2.6 Todas as anotações, análises, compilações, estudos e quaisquer outros documentos elaborados pelas PARTES ou por seus REPRESENTANTES com base nas informações descritas no item anterior serão também considerados “Informação Confidencial” para os fins do presente contrato.

8.3 A informação que vier a ser revelada, fornecida ou comunicada verbalmente entre as PARTES deverá integrar ata lavrada por qualquer dos seus representantes para que possa constituir objeto mensurável e dotado de rastreabilidade para efeito da confidencialidade ora pactuada.

8.4 O descumprimento desta cláusula por qualquer das PARTES poderá ensejar a responsabilização de quem lhe der causa, nos termos da lei, inclusive em relação aos eventuais danos causados à parte contrária ou a terceiros.

8.4.1 Sem prejuízo de eventuais sanções aplicáveis nas esferas cível e administrativa, a conduta que represente violação a essa cláusula pode vir a ser enquadrada no crime de concorrência desleal previsto no art. 195, inc. XI, da Lei nº 9.279/1996.

8.4.2 O dever de confidencialidade estabelecido nesse contrato inclui a necessidade de observância da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

8.5 A responsabilidade por danos causados às PARTES ou a terceiros por eventual vazamento de dados ou outro tratamento de dados inadequado ou ilícito, será direcionada a quem comprovadamente tenha dado causa, por sua ação, omissão, ou sob sua responsabilidade.

8.6 O SERPRO não será responsabilizado por quaisquer prejuízos causados por eventuais erros, fraudes ou má qualidade dos dados compartilhados, bem como pelo uso indevido por terceiros das ferramentas que compõem a solução.

9 DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

9.1 Conforme dispõe o art. 117 da Lei nº 14.133/2021, o CLIENTE designará formalmente os representantes da Administração (Gestor e Fiscais) que serão responsáveis pelo acompanhamento e pela fiscalização da execução do contrato e realizarão a alocação dos recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento deste contrato.

10 DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1 Os locais de prestação dos serviços estão especificados no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

10.2 Para a correta tributação, as notas fiscais deverão ser emitidas com o CNPJ do estabelecimento do SERPRO onde os serviços forem prestados.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

11 DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

11.1 O valor estimado deste contrato para seu período de vigência é de R$ 12.328.765,45 (Doze Milhões e Trezentos e Vinte e Oito Mil e Setecentos e Sessenta e Cinco Reais e Quarenta e Cinco Centavos).

11.2 Os preços já incluem a tributação necessária para a prestação dos serviços, conforme a legislação tributária vigente.

11.3 Os itens faturáveis, a forma de cálculo e o detalhamento dos valores a serem pagos mensalmente pelo CLIENTE estão descritos no anexo “Relatório Consolidado de Preços e Volumes” deste contrato.

11.4 Para efeito de pagamento, o SERPRO cobrará um valor mensal, que será calculado com base no volume consumido pelo CLIENTE no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado.

11.5 Caberá ao CLIENTE indicar e manter atualizadas todas as informações necessárias para envio eletrônico (por e-mail) da nota fiscal e dos boletos de pagamento correspondentes aos serviços prestados.

11.6 Desde o primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pelo SERPRO para o e-mail informado pelo CLIENTE no anexo “IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE deste contrato.

11.6.1 No referido e-mail constarão as informações necessárias para que o CLIENTE acesse e se cadastre no portal.

11.7 O não recebimento pelo CLIENTE, por correspondência eletrônica, dos documentos de cobrança mensais não o isentará de efetuar o pagamento dos valores devidos até a data de vencimento. Neste caso, o CLIENTE deverá acessar os documentos necessários para o pagamento no portal Área do Cliente.

11.8 Nas notas fiscais emitidas o nome do CLIENTE terá a mesma descrição adotada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ da Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB do Ministério da Economia – ME.

11.9 O pagamento das faturas/boletos deverá ser realizado pelo CLIENTE no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal pelo SERPRO. A nota fiscal será emitida até o último dia útil do mês de referência.

11.10 O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação/utilização do serviço.

11.11 O valor mensal será atestado definitivamente em até 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento ou da disponibilização da documentação correspondente à prestação do serviço.

11.11.1 Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do CLIENTE, o SERPRO emitirá, automaticamente, as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

12 DO ATRASO NO PAGAMENTO

12.1 Não ocorrendo o pagamento pelo CLIENTE dentro do prazo estipulado neste contrato, o valor devido será acrescido de encargos, que contemplam:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

12.1.1 Multa de 1% (um por cento); e

12.1.2 Juros de mora (pro rata die) de 0,5% (meio por cento) ao mês sobre o valor faturado a partir da data do vencimento.

12.2 O atraso no pagamento, quando igual ou superior a 60 (sessenta) dias, permite a suspensão imediata dos serviços prestados pelo SERPRO, hipótese em que o CLIENTE continuará responsável pelo pagamento dos serviços já prestados e dos encargos financeiros deles decorrentes.

13 DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS

13.1 Em conformidade com a legislação tributária aplicável, nos casos em que houver a retenção de tributos, via substituição tributária, caberá ao CLIENTE enviar os comprovantes de recolhimento de tributos para o endereço eletrônico do SERPRO (gestaotributaria@serpro.gov.br) ou encaminhá-los para o seguinte endereço:

Departamento de Gestão Tributária

Superintendência de Controladoria

SERPRO (Edifício SEDE)

Endereço: SGAN 601 – Módulo V – Asa Norte – Brasília/DF CEP: 70.836-900

14 DA VIGÊNCIA

14.1 O presente contrato vigerá por 36 (trinta e seis) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses, conforme preconizado nos art. 106 e 107 da Lei n. 14.133/2021.

14.1.1 Caso a assinatura seja efetivada por meio de certificação digital ou eletrônica, considerar-se-á como início da vigência a data em que o último signatário assinar.

15 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1 A despesa com a execução deste contrato está programada em dotação orçamentária própria do CLIENTE, prevista no seu orçamento para o exercício corrente, conforme disposto a seguir: Natureza da Despesa: 339040 - PTRES 172152 - Nota de Empenho 2025NE000412.

15.2 Para o caso de eventual execução deste contrato em exercício futuro, a parte da despesa a ser executada em tal exercício será objeto de Termo Aditivo ou Apostilamento com a indicação, por parte do CLIENTE, dos créditos e empenhos para sua cobertura.

16 DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO

16.1 O reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, por meio de reajuste de preços, para órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:

16.1.1 O reajuste dar-se-á por meio da aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

contrato, para CLIENTES integrantes do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP, ou para outros CLIENTES que por fundamento normativo próprio se submetam à mesma sistemática de reajuste.

16.2 O reequilíbrio econômico-financeiro, por meio de reajuste de preços, para órgãos ou entidades não integrantes do SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:

16.2.1 Dar-se-á por meio da aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do Contrato.

16.3 Haja vista que a apuração do IPCA e do ICTI é realizada mensalmente pelo IBGE e IPEA, respectivamente, o que inviabiliza a sua ponderação em proporção diária, a referência do cálculo considerará meses completos a partir do mês da data base.

16.4 A data base para cálculo do índice da primeira correção monetária será o mês de assinatura do Contrato, considerando-se esta data a do orçamento do Contrato e tomando-se como base a seguinte fórmula:

Ir = (I1 – Io) / Io

R = Vo x Ir

V1 = Vo + R

Onde:

Ir - índice de reajustamento

I1 - índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor (aniversário de 12 (doze) meses a partir da assinatura do Contrato)

Io - índice correspondente à data base do contrato (mês de assinatura do Contrato)

R - valor do reajustamento procurado

V1 - preço final já reajustado

Vo - preço original do Contrato, na data base (valor a ser reajustado)

16.5 No caso de utilização do IPCA, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IBGE, localizado no seguinte endereço:

https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc_ipca/defaultseriesHist.shtm.

16.6 Para o caso de utilização do ICTI, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IPEA, localizado no seguinte endereço: http://www.ipea.gov.br.

16.7 De acordo com o disposto no inciso I do art. 136 da Lei nº 14.133/2021, os reajustes ocorrerão por simples apostilamentos efetuados automaticamente e de ofício, sendo dispensado o prévio requerimento por parte do SERPRO.

16.8 Após efetuado pela autoridade competente da parte CLIENTE, o apostilamento deverá ser enviado ao SERPRO no prazo máximo de 5 dias corridos contados da assinatura do documento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

16.9 De acordo com o art. 2º da Lei nº 10.192/2001, os efeitos do reajuste serão considerados a partir do dia subsequente ao aniversário de vigência do contrato e a aplicação dos demais reajustes respeitarão o intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre suas aplicações.

16.10 O índice de reajuste incidirá sobre cada item faturável discriminado neste Contrato.

16.11 O reequilíbrio por meio de revisão, para todos os Órgãos e Entidades Contratantes, integrantes ou não do SISP:

16.11.1 Dar-se-á em caso de mudanças de caráter extraordinário ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, A base para cálculo da revisão retroagirá até a data do fato que a motivou e deverá ser formalizada por termo aditivo próprio.

17 DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

17.1 O SERPRO fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto do presente Contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado deste Contrato. Mediante acordo entre as PARTES poderá haver supressão de quantitativos do objeto contratado em percentual superior a 25% do valor inicial atualizado do Contrato.

18 DA RESCISÃO

18.1 Os casos de rescisão contratual obedecerão ao disposto nos artigos 137 a 139 da Lei n. 14.133/2021, e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

18.2 Para formalizar a rescisão contratual, o CLIENTE deverá abrir um acionamento, nos termos previstos neste contrato, por meio dos Canais de Atendimento expostos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

18.3 Nos casos em que a prestação do serviço objeto deste contrato depender de autorização de órgão ou entidade responsável pelos dados e informações, eventual cancelamento da autorização concedida ao SERPRO para esta finalidade ensejará a imediata suspensão dos serviços e o início do procedimento de rescisão deste contrato, não cabendo ao CLIENTE direito a qualquer indenização por parte do SERPRO, seja a que título for.

18.4 Eventual rescisão não representa quitação para os débitos aferidos e não quitados. Em caso de rescisão os serviços serão considerados parcialmente entregues e caberá ao CLIENTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados, conforme as condições estabelecidas nesse contrato.

18.5 Condições específicas de rescisão decorrentes de características próprias do serviço contratado, se existirem, estarão especificadas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

19 DA COMUNICAÇÃO FORMAL

19.1 Será considerada comunicação formal toda e qualquer troca de informações realizada entre as PARTES por meio dos Canais de Atendimento estabelecidos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

19.2 O CLIENTE deverá comunicar as atualizações de seus dados de contato ao SERPRO, sob pena de assumir o risco de não receber comunicações que sejam relacionadas aos serviços deste contrato.

20 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1 Os ônus decorrentes do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas neste instrumento contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der causa, sem prejuízo de eventual responsabilização daquele que der causa ao inadimplemento por perdas e danos perante a parte prejudicada.

20.2 Eventual aplicação de sanção administrativa deve ser formalmente motivada, assegurado o exercício, de forma prévia, do contraditório e da ampla defesa.

20.3 Na aplicação das sanções a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena e o dano causado à parte prejudicada, observado o princípio da proporcionalidade.

20.3.1 Constituirá:

20.3.1.1 Advertência – Sanção aplicável à ocorrência de inexecução parcial não reiterada.

20.3.1.2 Mora – O recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais.

20.3.1.3 Inexecução parcial – O recebimento parcial, ainda que em atraso, dos serviços contratados para o período de referência.

20.3.1.4 Inexecução total – O não recebimento de todas as parcelas dos serviços contratados.

20.3.2 Por inexecução parcial ou total deste contrato, o SERPRO estará sujeito à aplicação das sanções descritas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021, de forma gradativa e proporcional à gravidade da falta cometida e de eventual dano causado, assegurados o contraditório e a ampla defesa de forma prévia.

20.3.2.1 Em caso de descumprimento total das obrigações, o valor da multa não excederá a 10% (dez por cento) do valor do contrato. Caso haja a aplicação de mais de uma multa por descumprimento parcial das obrigações, a soma dos valores das eventuais multas aplicadas não ultrapassará esse limite.

20.3.2.2 Fica estipulado o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês pro rata die sobre o valor do item inadimplido para os casos de mora (atraso).

20.3.3 Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de:

20.3.3.1 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada.

20.3.3.2 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato para os casos de inexecução total.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

20.4 Dentro do mesmo período de referência, para o mesmo item inadimplido, a multa por inexecução total substitui a multa por inexecução parcial e a multa por mora; da mesma forma, a multa por inexecução parcial substitui a multa por mora.

20.5 Os valores devidos pelo SERPRO serão pagos preferencialmente por meio de redução do valor cobrado na fatura do mês seguinte à respectiva aplicação. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, o SERPRO pagará ao CLIENTE por eventual diferença, preferencialmente, por meio de cobrança administrativa.

21 DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709/2018

21.1 As condições relativas à aderência das PARTES à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD estão discriminadas no anexo “Tratamento e Proteção de Dados Pessoais” deste contrato.

21.2 O CLIENTE deve atentar para o que dispõe a LGPD, com especial destaque para seus princípios, no seu relacionamento com o Titular de Dados Pessoais, inclusive dando-lhe conhecimento sobre a FINALIDADE do uso destas informações pessoais, evitando assim a suspensão contratual do presente contrato.

22 DA LEI ANTICORRUPÇÃO

22.1 As PARTES se comprometem a observar os preceitos legais do ordenamento jurídico brasileiro relacionados ao combate à corrupção, em especial o Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, a Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO, o Programa Corporativo de Integridade do SERPRO, a Lei nº 12.846/2013 e o seu Decreto nº 11.129/2022 e, no que forem aplicáveis, os tratados internacionais ratificados e promulgados no Decreto nº 3.678/2000, Decreto nº 4.410/2002 e o Decreto nº 5.687/2006.

22.2 O SERPRO (i) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que estão autorizadas a atuar em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente dos dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013; (ii) se obriga a tomar todas as providências para fazer com que os seus administradores, funcionários e representantes tomem ciência quanto ao teor da mencionada Lei nº 12.846/2013; (iii) declara, por si e por seus administradores, funcionários, representantes e outras pessoas que agem em seu nome, direta ou indiretamente, estar ciente do Código de Ética, Conduta e Integridade do SERPRO, da Política de Integridade e Anticorrupção do SERPRO e do Programa Corporativo de Integridade do SERPRO.

22.2.1 O SERPRO, no desempenho das atividades objeto deste CONTRATO, se compromete perante a CLIENTE a não praticar os atos descritos no art. 5º da Lei nº 12.846/2013.

22.2.2 O descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do SERPRO poderá ensejar a instauração de apuração de responsabilidade de seus agentes com a aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação judicial, nos termos do art. 18, da Lei nº 12.846/2013.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

22.2.3 O SERPRO se compromete a conduzir os seus negócios e práticas comerciais de forma ética e íntegra, em conformidade com os preceitos legais vigentes no país.

23 DA MATRIZ DE RISCOS

23.1 Em observância ao disposto no inciso XXVII do art. 6º da Lei nº 14.133/2021, as PARTES, declaram que a presente contratação não apresenta eventos supervenientes impactantes no equilíbrio econômico-financeiro que justifiquem ou fundamentem a elaboração de Matriz de Riscos para o contrato.

24 DOS CASOS OMISSOS

24.1 Os casos omissos serão decididos pelas PARTES, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, normas e princípios gerais dos contratos.

25 DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

25.1 Aplicam-se às PARTES as regras para solução de controvérsias de natureza jurídica destinadas à Administração Pública, em especial quanto à submissão dessas, em sede administrativa, à Câmara de Mediação e Conciliação competente.

26 DO FORO

26.1 É eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

27 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

27.1 As PARTES reconhecem que a contratação por meios eletrônicos, tecnológicos e digitais é válida, exequível e plenamente eficaz, ainda que estabelecida com assinatura eletrônica, digital ou certificação fora dos padrões ICP-Brasil, conforme MP nº 2.200-2 de 2001 ou outra legislação de âmbito federal que venha a substituí-la.

27.2 Considera-se que a celebração do presente contrato ocorreu na data da sua última assinatura ou do seu último aceite.

28 DA PUBLICAÇÃO

28.1 Caberá ao CLIENTE providenciar às suas expensas, a publicação resumida deste instrumento e dos respectivos aditamentos de que trata o art. 174 e o §2º do art. 175 da Lei n. 14.133/2021.

Ajustadas as condições estabelecidas, as PARTES assinam abaixo consolidando os termos deste contrato.

Brasília/DF, 17 de dezembro de 2025

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

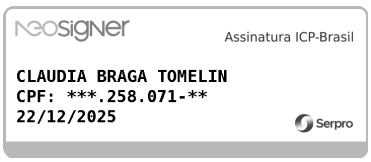
Serpro



RICARDO MATOS GIACHINI
Gerente de Departamento
SERPRO



BRUNO FERREIRA VILELA
Superintendente de Negócios com Clientes de Negócios Estratégicos
SERPRO



CLAUDIA BRAGA TOMELIN
CLIENTE

n/a
CLIENTE (Opcional)

Testemunha
Nome:
CPF:

Testemunha
Nome:
CPF:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

ANEXO – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1 DEFINIÇÕES BÁSICAS

1.1 Partes: Todas as Pessoas Jurídicas diretamente envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.

1.2 Cliente: Pessoa Jurídica e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.

1.3 Loja SERPRO: Website de venda dos produtos e serviços SERPRO, acessível pelo endereço eletrônico: https://loja.serpro.gov.br.

1.4 Central de Ajuda: Website de informações e suporte pós-venda, acessível pelo endereço: https://centraldeajuda.serpro.gov.br.

1.5 Área do Cliente: Canal eletrônico disponibilizado ao cliente por meio de login e senha, com acesso a informações restritas relativas ao contrato e questões financeiras, através do endereço: https://cliente.serpro.gov.br.

1.6 TAM (do inglês, Technical Account Manager, ou Gestor Técnico de Contas): Pessoa ou grupo especialista que auxilia a gestão do CLIENTE sobre os serviços em nuvem - pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CLIENTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.

1.7 DevOps: “Por definição, DevOps descreve um processo de desenvolvimento de software e uma mudança de cultura organizacional que acelera a entrega de software de alta qualidade, automatizando e integrando os esforços das equipes de desenvolvimento e operações de TI - dois grupos que tradicionalmente atuavam separadamente ou em silos”. Adaptado de:

https://www.ibm.com/cloud/learn/devops-a-complete-guide

1.8 Cloud Computing: Modelo de computação em que os recursos (redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços) são disponibilizados como serviços usando tecnologias de Internet. A cobrança dos serviços preferencialmente é feita com base no efetivo consumo dos recursos e possuem características de flexibilidade e elasticidade em tempo real.

1.9 Corretor de nuvem (Cloud Broker): É uma entidade que gerencia o uso, desempenho e entrega de serviços em nuvem e também negocia relacionamentos entre provedores e consumidores em nuvem.

1.10 Projeto: É a unidade de agrupamento/alocação para atendimento às demandas do CLIENTE, considerado cada sistema/aplicação ou um conjunto integrado de recursos de uma arquitetura técnica, que compõe uma única solução ou empreendimento, delimitando o escopo de atuação. Um projeto serve como unidade de gerenciamento/gestão e pode ser um ambiente inteiro, uma aplicação ou um conjunto de aplicações. O CLIENTE define o escopo do projeto dentro de seu contexto.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.11 Evento Crítico: Mudanças de alta complexidade realizadas em ambientes de TIC, tais como eventos de migração de workloads, implantação de novos projetos, atualização tecnológica ou mudanças de infraestrutura de ambientes em nuvem.

1.12 MVP: Produto mínimo viável (em inglês, Minimum Viable Product ─ MVP) é a versão mais simples de um produto que pode ser disponibilizada para a validação de um pequeno conjunto de hipóteses sobre um negócio. (Caroli, Paulo. Direto ao ponto. 1.ed. 2015. São Paulo: Casa do código, 2015).

1.13 Sprint: Intervalo de tempo, não superior a um mês, no qual uma entrega planejada é realizada. Adaptado de:

https://www.scrum.org/resources/what-is-a-sprint-in-scrum

1.14 Backlog: Lista das tarefas necessárias que precisam ser feitas para a entrega.

1.15 Workload: “No contexto de uma adoção de nuvem, uma workload é uma coleção de ativos de TI (servidores, VMs, aplicativos, dados ou dispositivos) que, coletivamente, dá suporte a um ou mais processos definidos. As workloads também podem depender de outros ativos compartilhados ou plataformas maiores, no entanto, uma workload deve ter limites definidos em relação aos ativos dependentes e aos processos que dependem dela. Muitas vezes, as workloads podem ser visualizadas monitorando o tráfego de rede entre os ativos de TI.”. Adaptado de:

https://docs.microsoft.com/en-us/azure/cloud-adoption-framework/plan/workloads

2 DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

2.1 SERPRO Multicloud é um conjunto organizado de serviços profissionais relacionados entre si e especializados em cloud, pensados para facilitar a jornada e o sucesso da transformação digital do Estado brasileiro, permitindo que o gestor público de TI faça escolhas inteligentes e tecnicamente embasadas, possibilitando a rápida e segura adoção das tecnologias de cloud.

2.2 A solução disponibiliza, através de pacotes de serviços que podem ser contratados de forma opcional, especialistas de alto nível em cloud e com expertise em negócios de governo, desde a avaliação de maturidade, passando pelo aconselhamento na seleção dos projetos, no comparativo para escolha do provedor mais adequado e amparo legal para justificativa de contratação, além da elaboração da arquitetura de soluções, do planejamento e execução da migração ou implantação de workloads na nuvem, da sustentação de aplicações e até da avaliação sistemática para otimização de ambiente e gestão econômica, com foco no sucesso do resultado esperado.

2.3 A oferta integrada de serviços possibilita ao CLIENTE acelerar a expansão dos serviços com níveis elevados de qualidade, segurança, confiabilidade, flexibilidade e a custos otimizados.

2.4 Através do SERPRO Multicloud, o CLIENTE terá acesso ao acervo de softwares disponibilizados pelos provedores em suas lojas de Marketplace, podendo pesquisar, gerenciar e instanciar produtos de softwares que se integram e complementam o ambiente de nuvem do provedor.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.5 Ao realizar a contratação do serviço, o gestor público terá acesso - por demanda e independente da localização - ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis e de alta performance disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem do provedor SERPRO, através de portal web. O portal web se trata da console dos provedores, disponível via web, 24 horas por dia, 7 dias por semana, que possibilita a seleção de recursos e ofertas dos provedores parceiros.

2.6 Por meio deste contrato, o gestor público tem a liberdade de escolha dentre os melhores recursos de cada provedor e continua sendo o gestor da solução, podendo delegar algumas atividades ao SERPRO, por meio da contratação dos serviços opcionais deste contrato.

3 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 O atendimento às demandas do CLIENTE será feito por projeto.

3.2 A solução SERPRO Multicloud contempla os seguintes serviços profissionais:

3.2.1 Cloud Services Brokerage

3.2.1.1 Serviço profissional de corretagem de serviços em nuvem e de disponibilização e operação da plataforma multinuvem, visando gerenciar o uso, o desempenho e a entrega, assim como os relacionamentos entre provedores e consumidores destes serviços (em nuvem).

3.2.1.2 O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados nem pela disponibilidade da aplicação hospedada em quaisquer nuvens dos parceiros do SERPRO Multicloud.

3.2.1.3 O que faz?

3.2.1.3.1 Um corretor para serviços na nuvem que possui visão sistêmica em TI, domina as funcionalidades e características dos provedores parceiros, orienta sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem, ajuda o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem e provedores mais adequados para cada projeto, facilita o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço fiscal e tributário entre os provedores parceiros e as organizações públicas ao longo da jornada da cloud e gerencia o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

3.2.1.3.2 O SERPRO oferece também, como serviço adicional (com item faturável específico), uma conexão física dedicada com cada provedor parceiro habilitado, com túnel criptografado para a transferência de dados. Essa conexão pode ser ativada para os clientes das soluções da Rede SERPRO e toda a gestão operacional e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

3.2.1.3.3 Quando identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o CLIENTE poderá receber recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, podendo, opcionalmente, solicitar ajuda na implementação através de demanda solicitando o serviço consultivo

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Cloud Generic Professional Services. No plano avançado do Cloud Services Management, o CLIENTE dispõe de um serviço completo de gestão de contas.

3.2.1.4 Como funciona?

3.2.1.4.1 O CLIENTE terá acesso, por demanda e independente da localização, ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem on premises (provedor SERPRO).

3.2.1.4.2 O CLIENTE escolhe o provedor mais adequado para atender suas necessidades e realiza então o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação sobre os quais pode instalar e executar softwares em geral. O serviço de corretagem pode ser solicitado a qualquer tempo. Entretanto, para realizar qualquer mudança no ambiente, é necessário ter uma arquitetura de solução e planejar a mudança. No caso de não dispor de uma arquitetura de solução, poderá abrir demanda para esse serviço (Cloud Architecture Design). As mudanças de ambiente poderão ser tratadas demandando o serviço Cloud Migration Management.

3.2.1.4.3 Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. O acompanhamento do uso de recursos poderá ser feito pelo portal web (console do provedor), e, de acordo com as funcionalidades do portal de cada provedor, o consumo pode ser configurado para o limite de volume estimado em contrato. Alertas automáticos podem ser enviados para acompanhamento de possível extrapolação. A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO mediante a demanda dos serviços opcionais, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas, gerenciamento de custos e opções sobre uma eventual migração para a nuvem e sobre a privacidade e segurança dos dados da sociedade.

3.2.1.4.4 Para novas aplicações, o ideal é que o time DevOps, por meio da contratação do serviço Cloud Engineering and Automation, participe desde o início do projeto, a fim de garantir o uso otimizado dos recursos computacionais. Esse serviço também exige a abertura de demanda específica por parte do CLIENTE.

3.2.1.5 Entregas do Cloud Services Brokerage:

3.2.1.5.1 Catálogo de ofertas de serviços em nuvem:

3.2.1.5.1.1 O CLIENTE terá acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros.

3.2.1.5.2 Recomendações para otimização de consumo

3.2.1.5.2.1 Sempre que identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o cliente poderá receber do SERPRO recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, enviadas pela equipe de Gestão Técnica de Contas (equipe TAM – Technical Account Management). Com a contratação do Multicloud, os clientes receberão apoio e orientação dessa equipe, que, por meio de análises de consumo e otimização, pode propor melhorias, recomendações de melhor utilização do

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ambiente, oferecer insights de tendências, além de fornecer outras informações que auxiliem o cliente a maximizar a eficiência financeira do ambiente.

3.2.1.5.3 Corretagem customizada

3.2.1.5.3.1 Orçamentação técnica e análises comparativas podem ser solicitadas a qualquer momento pelo cliente durante a vigência do contrato.

3.2.1.5.4 Suporte de atendimento unificado

3.2.1.5.4.1 Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. Todo atendimento de suporte será realizado em língua portuguesa.

3.2.1.5.5 Gestão Técnica de Contas (Equipe TAM)

3.2.1.5.5.1 O serviço de gestão técnica de contas é um atendimento especializado que auxilia o cliente fornecendo orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis, a fim de auxiliar o cliente no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO. Seu objetivo é facilitar a gestão contratual pelo cliente por meio do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de orçamento e monitoramento de consumo.

3.2.1.5.6 Conectividade

3.2.1.5.6.1 O acesso aos serviços em nuvem poderá ser feito via internet ou por conexão física dedicada (SERPRO Cloud Connect), com túnel criptografado para tráfego de dados. Esta última oferta possui item faturável específico e é exclusiva para clientes contratantes de serviços adicionais da Rede SERPRO especificados em estudo de viabilidade e avaliação técnica.

3.2.1.5.7 Marketplace

3.2.1.5.7.1 O marketplace é uma loja online de operação e curadoria mantida pelo provedor de nuvem, que disponibiliza acesso a um amplo acervo digital de soluções, que se integram ou complementam os serviços de nuvem do provedor.

3.2.1.5.7.2 No marketplace, o CLIENTE poderá encontrar, implantar e gerenciar diversas soluções em seu ambiente de nuvem. Na página de cada solução disponível no marketplace do provedor, o CLIENTE poderá obter informações sobre o descritivo do produto de software, o modelo de suporte e as condições de uso definidas pelo fabricante.

3.2.1.5.7.3 No contexto do Cloud Service Brokerage, o SERPRO disponibiliza ao CLIENTE a plataforma para acesso ao marketplace dos provedores e realiza a intermediação financeira de cobrança e de pagamento ao provedor pelo uso das soluções obtidas na loja online.

3.2.1.5.7.3.1 Observação: o SERPRO não oferece nenhum tipo de garantia sobre os produtos obtidos nos marketplaces dos provedores. Dessa forma, cabe ao CLIENTE a total responsabilidade sobre esses itens adquiridos na loja online, assim como sobre os riscos oriundos da utilização do que for contratado e possíveis impactos sobre o ambiente produtivo.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.1.5.7.4 Caberá ao CLIENTE:

3.2.1.5.7.4.1 Analisar o descritivo do produto de software, os termos de uso e o modelo de suporte disponibilizado pelo fabricante.

3.2.1.5.7.4.2 Solicitar ao SERPRO o orçamento para uso do produto de software.

3.2.1.5.7.4.3 Responsabilizar-se pelo produto ou serviço contratado via marketplace, inclusive encarregando-se de contactar o fornecedor responsável pelo produto ou serviço adquirido caso este venha a apresentar problemas.

3.2.1.5.7.4.4 Responsabilizar-se pelos custos adicionais gerados em nível de infraestrutura assim como pelo uso das licenças.

3.2.2 Cloud Architecture Design

3.2.2.1 Serviço profissional que visa planejar e desenhar arquiteturas para soluções em nuvem, observando fatores como resiliência, agilidade e segurança, com adoção das melhores práticas de TI, baseadas nos serviços e tecnologias disponíveis no portfólio SERPRO Multicloud e de acordo com os objetivos definidos para cada projeto do CLIENTE.

3.2.2.2 O que faz?

3.2.2.2.1 O Cloud Architecture Design define, em conjunto com o CLIENTE, a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas, baseando-se em técnica, preço e característica de cada provedor de serviço em nuvem. Também ajuda os clientes a identificar e usar, nas soluções em nuvem dos parceiros, o conjunto de componentes mais indicados. No tocante às necessidades técnicas, apoia o CLIENTE com serviços especializados no planejamento da solução de seus projetos em nuvem. O Serviço tem como principais características:

3.2.2.2.1.1 Identificar as interações entre soluções distintas;

3.2.2.2.1.2 Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

3.2.2.2.1.3 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do CLIENTE;

3.2.2.2.1.4 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

3.2.2.2.1.5 Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

3.2.2.2.1.6 Mensurar os custos da arquitetura proposta.

3.2.2.3 Como funciona?

3.2.2.3.1 Antes de planejar a arquitetura dos serviços em nuvem, identifica-se junto ao CLIENTE quais as suas necessidades, quer seja migração de ambientes existentes, criação de ambientes para uma nova necessidade de negócio ou mudanças em ambientes na nuvem.

3.2.2.3.2 Uma vez identificadas as necessidades da infraestrutura atual, são elaboradas propostas de solução e orçamento baseadas nos requisitos elencados.

3.2.2.3.3 Será elaborado um relatório exclusivamente baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, custos, entre outros) considerando os requisitos identificados no item 3.2.2.3.1.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.2.3.4 Não haverá indicação de determinado provedor, cabendo ao CLIENTE escolher conforme os critérios apresentados.

3.2.2.4 O que entrega?

3.2.2.4.1 Esse serviço entrega o desenho da arquitetura de solução e os cenários comparativos técnicos entre provedores de serviço em nuvem, para cada projeto. Essa entrega é feita na forma de documentação.

3.2.3 Cloud Migration Management

3.2.3.1 Um serviço profissional que visa realizar a gerência de eventos críticos para se chegar a um ambiente migrado e estabilizado, conforme requisitos estabelecidos. Essa gerência é realizada por equipes qualificadas em tecnologia de cloud, com maturidade em gestão de projetos, governança, sustentação e continuidade de negócio.

3.2.3.2 O que faz?

3.2.3.2.1 O Cloud Migration Management envolve planejar e acompanhar os eventos de migração dos serviços para nuvem, onde: define-se o escopo a ser trabalhado; analisa-se a arquitetura atual; propõe-se uma nova arquitetura ou arquitetura otimizada com as tecnologias envolvidas; mapeia as integrações e interações assim como os níveis de criticidade do negócio e as janelas de disponibilidade. A partir dessas informações, define-se uma estratégia de migração, que deve ser acompanhada por um cronograma de atividades.

3.2.3.3 Como funciona?

3.2.3.3.1 Inicialmente o SERPRO realiza, com apoio do CLIENTE, o planejamento do trabalho, através de análise da documentação arquitetural, identificação dos atores, papéis e responsabilidades, identificação de riscos, impactos e devidos tratamentos junto aos times técnicos. Além disso, estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão por meio de um cronograma de atividades. Este plano deverá ser aprovado pelo CLIENTE, antes de sua execução.

3.2.3.3.2 Após aprovação do planejamento inicial, é realizado o alinhamento entre os agentes sobre seus papéis, responsabilidades e cronograma das atividades. São também definidos pontos de controle periódicos para acompanhamento da execução, visando manter todos os interessados informados do andamento das atividades.

3.2.3.3.3 Uma vez que todas as partes envolvidas estiverem alinhadas quanto ao plano de execução, é feita a orquestração das atividades prévias, correntes e posteriores ao evento, tratando os desvios junto aos times de suporte e fornecedores até a estabilização do serviço.

3.2.3.3.4 Ao final, é realizada junto ao CLIENTE uma validação do cumprimento dos objetivos estabelecidos na etapa planejamento.

3.2.3.4 O que entrega?

3.2.3.4.1 O produto gerado por este serviço contempla o ambiente migrado, implantado ou atualizado em funcionamento, conforme os requisitos da demanda estabelecidos na fase de planejamento. Será também disponibilizado ao CLIENTE um relatório de entrega.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.4 Cloud Engineering and Automation

3.2.4.1 É um serviço profissional prestado por um time multidisciplinar DevSecOps (especialistas em arquitetura, banco de dados, rede, scrum, segurança e sistemas operacionais) para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem para um projeto ágil de desenvolvimento de soluções.

3.2.4.2 O que faz?

3.2.4.2.1 Estrutura um modelo de infraestrutura em nuvem para esteira de entrega DevSecOps;

3.2.4.2.2 Acompanha um ciclo de vida de um projeto ágil com time multidisciplinar do SERPRO (DevSecOps), para organizar e padronizar a esteira de entrega de códigos;

3.2.4.2.3 Planeja o número de sprints e alocação do time (quantidade de semanas);

3.2.4.2.4 Facilita as cerimônias de detalhamento do backlog;

3.2.4.2.5 Orquestra a execução do backlog priorizado;

3.2.4.2.6 Atualiza a Infraestrutura como Código (IaC) no repositório do projeto;

3.2.4.2.7 Organiza a entrega de infraestrutura através de pipeline de integração e entrega contínuas (CI/CD).

3.2.4.3 Como funciona?

3.2.4.3.1 O Cloud Engineering and Automation aloca especialistas de infraestrutura multidisciplinar para:

3.2.4.3.1.1 Analisar a necessidade do cliente;

3.2.4.3.1.2 Definir a melhor solução de infraestrutura que atenda a sua expectativa;

3.2.4.3.1.3 Planejar e priorizar os MVPs, Sprints e Backlogs;

3.2.4.3.1.4 Executar as atividades planejadas;

3.2.4.3.1.5 Entregar a infraestrutura em nuvem e estruturada como código (IaC).

3.2.4.4 O que entrega?

3.2.4.4.1 Este serviço entrega a infraestrutura em nuvem como Código (IaC) no repositório de código fonte do projeto, além do pipeline de entrega de infraestrutura via integração e entrega contínuas (CI/CD).

3.2.5 Cloud Services Management

3.2.5.1 Serviço continuado de suporte à infraestrutura de nuvem, provido por equipes técnicas especializadas, que atuam de forma multidisciplinar na sustentação da infraestrutura em nuvem do CLIENTE, buscando sempre uma maior disponibilidade, desempenho e segurança deste ambiente.

3.2.5.2 O que faz?

3.2.5.2.1 O modelo de comercialização do suporte à infraestrutura de nuvem é oferecido sob a forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado), prestados mensalmente enquanto durar o contrato de suporte e a presença da aplicação do CLIENTE em alguma das nuvens do SERPRO Multicloud. Cada plano possui um conjunto de atividades e níveis de serviços específicos

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

associados a ele e a contratação está vinculada à realização de uma atividade chamada projeto de internalização, que consiste em levantamento de necessidades para viabilizar a sustentação do serviço.

3.2.5.2.2 O projeto de internalização é o passo que antecede a implementação da sustentação do ambiente de nuvem do CLIENTE, visa mapear as necessidades do CLIENTE e planejar as atividades de sustentação de forma que sejam implementadas de forma confiável e segura.

3.2.5.2.3 Plano Básico

3.2.5.2.3.1 O plano básico oferece serviços com foco na orquestração de incidentes em regime 24x7, dentro do tempo de reação esperado. É indicado para clientes que já possuem expertise para administrar todo seu ambiente mas que necessitam de uma equipe atenta, em tempo integral, aos incidentes relacionados aos seus serviços e que pode ser acionada via formulário web em caso de alguma indisponibilidade do ambiente. Não se trata da gestão de incidentes fim a fim, mas sim de resposta a eles.

3.2.5.2.3.2 Uma vez registrado algum incidente para os serviços do projeto, o SERPRO acionará a parte terceira indicada pelo CLIENTE para intervir e resolver o incidente. Não será responsabilidade do SERPRO normalizar o ambiente por meio de alguma intervenção, visto que o SERPRO não possui acesso ao ambiente do CLIENTE.

3.2.5.2.3.3 Esse plano básico tem caráter reativo, se limita a reagir ao incidente dentro do tempo esperado, acionar os times de suporte externo e orquestrar o atendimento até a resolução do incidente. Para sua contratação, exigem-se os seguintes pré-requisitos:

3.2.5.2.3.3.1 Serviço implantado na nuvem;

3.2.5.2.3.3.2 Matriz de comunicação das equipes de suporte e desenvolvimento;

3.2.5.2.3.3.3 Time de suporte do CLIENTE disponível e com conhecimento para resolver os incidentes que não puderem ser resolvidos em primeiro nível.

3.2.5.2.4 Plano Intermediário

3.2.5.2.4.1 Serviço de suporte em nível intermediário com foco em garantir a sustentação da infraestrutura de nuvem dentro do tempo de reação acordado. Ao contratar esse plano, o CLIENTE deixa de ser o único gestor do seu ambiente de nuvem, compartilhando parte desse papel com a equipe do SERPRO, de acordo com os processos incluídos no plano de suporte contratado, seguindo especificações acordadas e expectativas das partes interessadas.

3.2.5.2.5 Plano Avançado

3.2.5.2.5.1 Serviço de suporte à infraestrutura em nuvem para projetos críticos que exigem atuação tempestiva e uma ampla gestão do ambiente, contemplando ações preventivas a fim de garantir uma sustentação eficiente e atuação dentro do tempo de reação esperado.

3.2.5.2.5.2 Este plano conta com todos os serviços incluídos no plano intermediário, com níveis de serviço mais arrojados.

3.2.5.2.6 Suporte a Produto de Software do Marketplace

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.2.6.1 No contexto do Cloud Service Management, dada a imensa variedade de produtos e serviços disponíveis para aquisição pelo cliente nos marketplaces dos provedores – e a diversidade de tecnologias associadas a eles –, fica estabelecido que a contratação de quaisquer dos planos de CSM (básico, intermediário e avançado) não ensejará atuação sobre os itens adquiridos nas lojas online dos provedores, pois o CSM não atua na camada de aplicação e de dados do cliente.

3.2.5.2.6.1.1 Observação: O Cloud Service Management não possui atuação na camada de aplicação ou dados dos produtos de software ou serviços obtidos pelo CLIENTE por meio do Marketplace.

3.2.5.2.6.2 Caberá ao CLIENTE tratar diretamente com o provedor do produto adquirido pelo Markeplace em caso de ocorrência de problema que possa impactar o ambiente produtivo.

3.2.5.3 Dos serviços e processo oferecidos

A tabela abaixo demonstra as diferenças dos planos para o Cloud Service Management:

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Gestão Técnica de Contas			X
Central de Atendimento			
_____Formulário de Atendimento	X	X	X
_____Catalogação de Scripts(junto ao cliente)	X	X	X
_____Gestão de Banco de Soluções		X	X
_____Linha Vermelha			X
Resposta a incidentes	1º nível	3º nível/Prov.	3º nível/Prov.
Medição de maturidade de segurança		X	X
Criação de VPN site-to-site	Orientação	X	X
Gestão de Backup		X	X
Gestão de Monitoração		Infra	Serviço
Gestão de Mudança (processo diário, não abrangendo eventos críticos)		X	X
Gerenciamento de problemas		X	X
Suporte Operacional(tempo de atendimento)		48 horas	24 horas
Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem		X	X
Configurar WAF no ambiente de nuvem		X	X
Gerenciamento de níveis de serviço			X
Gestão de Crise			X
Análise de Desempenho			X

*Legenda: “ “=> Não Contempla; “X”=> Contempla; Demais Valores=> Indicam tipo ou restrição temporal.

3.2.5.3.1 Gestão Técnica de Contas

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.1.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.1.2 O serviço de gestão técnica de contas auxilia na gestão dos serviços em nuvem, fornece orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis para auxiliar o cliente no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO, e, se for o caso, fornecer sugestões de otimização do ambiente. Nesse sentido, a equipe TAM pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CLIENTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.

3.2.5.3.2 Central de Atendimento

3.2.5.3.2.1 Formulário de Atendimento

3.2.5.3.2.1.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.1.2 O formulário web será a principal forma para registrar Solicitação de Serviço (SS), incidentes (RI) e solicitar mudanças (RDM). Este formulário será disponibilizado para o CLIENTE contendo opções/categorias alinhadas com o que foi contratado.

3.2.5.3.2.2 Catalogação de Scripts (junto ao cliente)

3.2.5.3.2.2.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.2.2 Trata-se de um catálogo de scripts que ficarão disponíveis para o time de suporte em primeiro nível, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no projeto de internalização do serviço.

3.2.5.3.2.3 Gestão de Banco de Soluções

3.2.5.3.2.3.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.3.2 Trata-se de um banco de soluções que estará disponível para a equipe de suporte em primeiro nível utilizar, a fim reduzir o tempo para resolver um problema, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no Projeto de Internalização da sustentação do ambiente.

3.2.5.3.2.4 Linha vermelha

3.2.5.3.2.4.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.4.2 Trata-se de um canal direto com Centro de Operações para reportar incidentes que estejam impactando o negócio do CLIENTE (indisponibilidade).

3.2.5.3.2.5 Resposta a incidentes

3.2.5.3.2.5.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.5.2 Trata-se basicamente de reação a incidentes dentro do tempo esperado e, dependendo do plano contratado, pode ser limitado apenas à reação ao incidente dentro do tempo esperado, com acionamento dos times de suporte externo e orquestração do atendimento até a resolução do problema (plano básico), ou execução do processo de gestão de incidentes de forma completa, incluindo integração com outros processos como gestão de problemas, gestão de monitoração, análise de desempenho etc. (planos intermediário e avançado).

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.6 Medição de maturidade de segurança

3.2.5.3.2.6.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.6.2 A solução de Medição de Maturidade de infraestrutura de Segurança, também conhecida como Breach and Attack Simulation (BAS), é capaz de testar os controles de segurança de determinado serviço ou ambiente. A solução usa um conjunto de cenários de ataque complexos que tentam contornar os sistemas de controle de segurança para conseguir um acesso específico. Se esse acesso puder ser alcançado, a plataforma BAS descobre a falha no controle que precisa ser corrigida.

3.2.5.3.2.6.3 É um serviço de prevenção a ameaças, que testa as camadas existentes de segurança no ambiente, sejam elas, Firewalls, IPSs, Filtro de Conteúdo, WAF ou quaisquer outras existentes. A avaliação de maturidade infraestrutura de segurança traz resultados com uma visão em pontuação do quão seguro está o serviço/ambiente

3.2.5.3.2.6.4 Este serviço é realizado após a internalização do projeto e sua pontuação é entregue ao gestor de negócio, com as evidências e sugestões de correção.

3.2.5.3.2.6.5 O Serviço será executado 2 vezes por contrato, sendo a primeira após a disponibilização do ambiente e a segunda por demanda do CLIENTE.

3.2.5.3.2.6.6 Outras unidades de testes do tipo BAS podem ser adquiridas separadamente por horas de consultoria, sendo necessárias 10 horas de consultoria para cada teste.

3.2.5.3.2.7 Gestão de backup

3.2.5.3.2.7.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.7.2 Este serviço contempla a gestão e operacionalização dos backups dos serviços hospedados na nuvem, conforme política de backup negociada entre as partes.

3.2.5.3.2.8 Criação de VPN site-to-site

3.2.5.3.2.8.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.8.2 A VPN site-to-site compreende uma rede virtual privada que permite a comunicação entre dois pontos através de conexões criptografadas utilizando uma rede pública, nesse caso, a internet. Trata-se de um modelo único de acesso, sem distinção por largura de banda ou região.

3.2.5.3.2.8.3 Para o plano básico o serviço prestado é um suporte assistido para que o CLIENTE estabeleça a VPN entre a nuvem e o seu ambiente. O plano prevê 2 VPNs, sendo que obrigatoriamente as duas serão utilizadas para o túnel entre nuvem e CLIENTE, funcionando de forma redundante.

3.2.5.3.2.8.4 Para os planos intermediário e avançado, 2 VPNs serão destinadas ao fechamento do túnel entre nuvem e CLIENTE, no entanto, o SERPRO é responsável pelas configurações da VPN no ambiente de nuvem, enquanto o CLIENTE fará a configuração no seu ambiente podendo contar com suporte assistido do SERPRO, se necessário.

3.2.5.3.2.8.5 A criação de qualquer VPN do tipo site-to-site exige que o cliente tenha um equipamento capaz de estabelecer túneis criptografados com o SERPRO.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.9 Gestão de Monitoração

3.2.5.3.2.9.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.9.2 Trata-se da definição e manutenção da monitoração dos projetos para garantir uma atuação tempestiva a fim de proporcionar uma maior disponibilidade dos projetos do CLIENTE.

3.2.5.3.2.9.3 No plano intermediário a monitoração está focada na infraestrutura e na disponibilidade geral dos recursos/serviços.

3.2.5.3.2.9.4 No plano avançado o desempenho/performance dos projetos do cliente são é monitorados de forma detalhada para identificar pontos de melhoria e evitar problemas.

3.2.5.3.2.10 Gestão de Mudanças

3.2.5.3.2.10.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.10.2 A gestão de mudanças garante, por meio de procedimentos padronizados, planejamento e acompanhamento, que todas as alterações na infraestrutura de TI sejam realizadas de forma eficiente e com o menor impacto possível aos serviços hospedados no ambiente do CLIENTE. Esse serviço possui as seguintes etapas:

3.2.5.3.2.10.2.1 Análise da mudança e seus impactos junto aos times técnicos. Caso haja algum impacto, busca aprovação da mudança junto aos gestores dos serviços impactados. Caso não haja impacto, mantém os interessados informados sobre as mudanças que serão executadas, por meio de uma comunicação efetiva;

3.2.5.3.2.10.2.2 Planejamento e orquestração das atividades prévias, correntes e posteriores à mudança, com o objetivo de garantir que haja o mínimo impacto ao serviço;

3.2.5.3.2.10.2.3 Acompanhamento dos testes e validação junto ao contratante.

3.2.5.3.2.11 Gerenciamento de problemas

3.2.5.3.2.11.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.11.2 A gestão de problemas visa reduzir a probabilidade e o impacto de falhas recorrentes pela identificação e solução das causas de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

3.2.5.3.2.11.3 A investigação do problema pode ser solicitada pelo CLIENTE ou por equipe do SERPRO através de processo de resolução de incidentes e análise de desempenho.

3.2.5.3.2.11.4 Uma vez identificada a recorrência de um incidente, o problema é investigado e, se necessário, será aberto um Registro de Problema (RDP) para identificação, documentação e solução das causas, de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

3.2.5.3.2.12 Suporte operacional (tempo de atendimento)

3.2.5.3.2.12.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.12.2 Visa atender solicitações de serviços relacionadas à infraestrutura em nuvem do CLIENTE, principalmente aqueles relacionados a criação ou

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

configuração de recursos computacionais na nuvem, orientações gerais, entre outros pedidos.

3.2.5.3.2.13 Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem

3.2.5.3.2.13.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.13.2 O serviço consiste em criação de regras de acesso diretamente no ambiente de nuvem do CLIENTE, muito parecido com a configuração de um Firewall tradicional, o que acaba sendo uma boa opção para administradores de redes, permitindo acesso aos recursos computacionais via rede da nuvem por parte da internet ou rede on premises do cliente.

3.2.5.3.2.14 Configurar WAF no ambiente de nuvem

3.2.5.3.2.14.1 Previsto para planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.14.2 O Web Application Firewall protege as aplicações web com filtragem e monitoração do tráfego web entre a aplicação e a internet, sendo uma defesa de protocolo da camada 7.

3.2.5.3.2.14.3 Este serviço consiste na definição de uso de componentes WAF conforme a especificação realizada na internalização do projeto. Consiste também na operação destes componentes conforme a política de segurança definida para o ambiente.

3.2.5.3.2.15 Gerenciamento de níveis de Serviços

3.2.5.3.2.15.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.15.2 Realiza a aferição do nível de serviço contratado, a elaboração e publicação de relatórios de níveis de serviço e identificação de oportunidades de melhoria na entrega de serviços.

3.2.5.3.2.15.3 Gestão de crise

3.2.5.3.2.15.3.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.15.3.2 O processo de gestão de crise visa solucionar problemas que não puderam ser resolvidos por meio do processo de incidente ou do processo de gestão de problemas.

3.2.5.3.2.15.3.3 Envolve gerenciamento de crises relacionadas a indisponibilidade com time técnico altamente especializado ou orquestração de fornecedores a fim de solucionar um problema na aplicação do CLIENTE (exemplo: equipe de desenvolvimento contratada pelo CLIENTE).

3.2.5.3.2.15.3.4 Uma sala de crise poderá ser instaurada, a critério do SERPRO, quando um incidente de alta prioridade (com impacto no negócio) não for resolvido em até 3 horas e as equipes não tiverem um plano de ação em andamento.

3.2.5.3.2.16 Análise de desempenho

3.2.5.3.2.16.1 Análise Crítica de Desempenho (ACD) é um processo realizado periodicamente com o objetivo de promover a melhoria do desempenho dos serviços e dos processos, baseando-se em uma gestão de desempenho por indicadores.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.16.2 Neste processo são analisadas as principais ocorrências, bem como os desvios identificados no período e as respectivas ações para a correção dos mesmos. São realizados os acompanhamentos das ações em andamento a fim de promover o ciclo de melhoria contínua dos processos e serviços envolvidos.

3.2.5.4 Como funciona?

3.2.5.4.1 A ativação do Cloud Service Management, conforme decisão do CLIENTE, pode ocorrer em seguida à assinatura deste contrato ou em momento posterior dentro da vigência do mesmo, sendo necessário a formalização de uma ordem de serviço identificando o projeto para o qual o CLIENTE está ativando o serviço.

3.2.5.4.2 O SERPRO definirá com o apoio do CLIENTE o que é um projeto. Um projeto se refere a um sistema/aplicação ou ainda aos seus diversos ambientes (produção, desenvolvimento, validação, etc.), terá uma arquitetura associada a ele, e o desenho da arquitetura é que delimitará o escopo do projeto do CLIENTE.

3.2.5.4.3 Após a conclusão da internalização do projeto, o SERPRO assume a responsabilidade pela sustentação, conforme o plano contratado (básico, intermediário e avançado).

3.2.6 Cloud Generic Professional Services

3.2.6.1 Serviços profissionais diversos para avaliação técnica, execução de procedimentos ou outras atividades correlatas ao SERPRO Multicloud não especificados nos demais serviços.

3.2.6.2 O atendimento às demandas estará condicionado à uma análise de viabilidade prévia pelo SERPRO.

3.2.6.3 O SERPRO se reserva ao direito de recusar demandas para o Cloud Generic Professional Services que não sejam compatíveis com os serviços contratados.

3.2.6.4 Disponibilização

3.2.6.4.1 Será feita a avaliação das necessidades do CLIENTE e proposta a solução dentro de um prazo adequado ao escopo definido, conforme negociação entre as partes.

3.2.6.5 O que faz?

3.2.6.5.1 O serviço consiste no levantamento da necessidade do CLIENTE, da definição do escopo e esforço de trabalho e da entrega esperada pelo CLIENTE.

3.2.6.5.2 Caso o planejamento seja aprovado, inclui também a execução do trabalho definido.

3.2.6.6 O que entrega?

3.2.6.6.1 A entrega deste serviço será acordada entre as partes no momento da avaliação inicial e proposta de solução.

3.2.7 Cloud Connect

3.2.7.1 Serviço de conectividade somente disponibilizado a partir da contratação da Plataforma Multinuvem (CSB), em item de faturamento específico (Cloud

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Connect), e sua ativação irá gerar custos adicionais na console, apurados em CSB, e possibilitará maior celeridade, desempenho, disponibilidade e segurança no tráfego de dados e informações entre o SERPRO e a nuvem pública, através da Rede SERPRO.

3.2.7.2 O que faz?

3.2.7.2.1 A conectividade do Cloud Connect está estruturada através de circuito com dupla abordagem (através de fibra óptica) entre o SERPRO até o ambiente de hospedagem dos parceiros de nuvem, garantindo transmissão dedicada e simétrica de dados. Toda a gestão operacional, de configuração, monitoração e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

3.2.7.3 Como funciona?

3.2.7.3.1 Como requisito para a contratação e utilização do Cloud Connect, é necessário que o cliente possua workload em nuvem e seja contratante de uma das soluções de conectividade da Rede SERPRO (Administração de Rede de Longa Distância ou Infovia-BSA). Pode também ser utilizado um link de chegada ao SERPRO através de uma operadora de telefonia ou por meio do PTT.br. Neste caso, o SERPRO não tem gestão sobre esse circuito de última milha oferecido pela operadora, responsabilizando-se pela infraestrutura central de comunicação para acesso ao ambiente de nuvem. A disponibilidade das opções de conectividade sempre exigirá análise prévia de viabilidade técnica pelas equipes do SERPRO.

3.2.7.3.2 O SERPRO definirá, com o apoio do CLIENTE e de acordo com o tamanho do seu workload, a velocidade adequada que deverá ser disponibilizada para o Cloud Connect.

3.2.7.3.3 O CLIENTE poderá eventualmente solicitar a ativação do serviço de Cloud Connect. Uma vez feita a solicitação para ativação, o prazo para concluí-la é de 45 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a ativação seja concluída, não haverá nenhum tipo de cobrança referente ao Cloud Connect. Após ativação, será iniciada a cobrança pelo serviço prestado e de acordo com a velocidade contratada.

3.2.7.3.4 O CLIENTE poderá solicitar a desativação do serviço de Cloud Connect a qualquer momento. Uma vez feita a solicitação para desativação, o prazo para concluí-la é de 8 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a desativação seja concluída, o serviço continuará sendo prestado e cobrado de acordo com as regras estabelecidas nesse instrumento.

3.2.7.4 Entregas:

3.2.7.4.1 Análise técnica por parte das equipes do SERPRO, previamente à contratação deste serviço, a fim de mapear as necessidades do CLIENTE e verificar a viabilidade de se implantar a conexão desejada.

3.2.7.4.2 A estimativa de prazo para realização dessa análise é de 5 dias úteis.

3.2.7.5 Conexão implantada

3.2.7.5.1.1 De acordo com a velocidade definida pelo cliente e viabilidade pela análise técnica realizada pela equipe do SERPRO.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4 DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:

4.1 O SERPRO somente realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, não se responsabilizando pela definição, cópia, transferência, modificação de dados ou implementação de políticas de avaliação de impacto das operações de tratamento e proteção de dados pessoais tampouco pela da aplicação hospedada em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.

4.2 A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO, solicitando demanda de serviços opcionais, mediante acionamento na Central de Serviços do SERPRO o, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas de dados pessoais coletados, armazenados, tratados, usados e eliminados.

4.3 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Brokerage

4.3.1 SERPRO:

4.3.1.1 Disponibilizar um corretor com visão sistêmica em TI;

4.3.1.2 Fornecer material de capacitação na ferramenta;

4.3.1.3 Emitir relatório de prestação de contas do serviço contratado;

4.3.1.4 Fornecer acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros;

4.3.1.5 Orientar sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem;

4.3.1.6 Ajudar o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem;

4.3.1.7 Facilitar o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço entre os provedores parceiros e as organizações públicas;

4.3.1.8 Gerenciar o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

4.3.2 CLIENTE:

4.3.2.1 Realizar a gestão técnica e financeira de todos os ambientes nos múltiplos provedores de nuvem;

4.3.2.2 Realizar o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação.

4.4 Obrigações específicas para o serviço Cloud Architecture Design

4.4.1 SERPRO:

4.4.1.1 Definir a arquitetura da solução através de escolhas de acordo com as necessidades de negócio identificadas;

4.4.1.2 Ajudar os clientes a identificar e usar o conjunto de componentes mais indicados;

4.4.1.3 Identificar as interações entre soluções distintas;

4.4.1.4 Disponibilizar um gerente de contas (pessoa ou equipe) responsável por gerenciar o valor máximo dos serviços em nuvem;

4.4.1.5 Aplicar questionário para levantamento de infraestrutura e volumetria;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.4.1.6 Emitir relatório baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, entrega de IMR, custos, entre outros) para avaliação do cliente;

4.4.1.7 Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

4.4.1.8 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do cliente;

4.4.1.9 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

4.4.1.10 Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

4.4.1.11 Mensurar os custos da arquitetura proposta;

4.4.1.12 Apontar e justificar alternativas aos componentes nativos dos parceiros, quando estes tiverem limitações;

4.4.1.13 Garantir continuidade de negócio com redução de risco (diminuição da incerteza).

4.4.2 CLIENTE:

4.4.2.1 Definir (tomada de decisão) a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas;

4.4.2.2 Analisar relatório emitido pelo SERPRO com critérios técnicos;

4.4.2.3 Contratar o Cloud Service Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.5 Obrigações específicas para o serviço Cloud Migration Management

4.5.1 SERPRO:

4.5.1.1 Realizar a gerência de eventos críticos (estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão do evento);

4.5.1.2 Analisar a documentação de arquitetura;

4.5.1.3 Identificar riscos, impactos e os devidos tratamentos junto aos times técnicos;

4.5.1.4 Identificar qual melhor estratégia de migração;

4.5.1.5 Acompanhar execução e tratar desvios.

4.5.2 CLIENTE:

4.5.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.5.2.2 Enviar ao SERPRO a estratégia de migração para a cloud e a respectiva arquitetura de solução.

4.6 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Management

4.6.1 SERPRO:

4.6.1.1 Suportar a infraestrutura dos projetos de nuvem requisitados conforme plano de serviço demandado.

4.6.2 CLIENTE:

4.6.2.1 Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.7 Obrigações específicas para o serviço Cloud Engineering and Automation

4.7.1 SERPRO:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.7.1.1 Disponibilizar time multidisciplinar DevSecOps para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem.

4.7.2 CLIENTE:

4.7.2.1 Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.8 Obrigações específicas para o serviço Cloud Generic Professional Services

4.8.1 SERPRO:

4.8.1.1 Disponibilizar consultoria realizada por profissionais especializados em tecnologias de nuvem;

4.8.1.2 Analisar a necessidade do cliente;

4.8.1.3 Estimar o esforço para execução do serviço;

4.8.1.4 Estabelecer o plano de trabalho;

4.8.1.5 Executar o plano de trabalho;

4.8.1.6 Tratar riscos/desvios;

4.8.1.7 Propor solução.

4.8.2 CLIENTE:

4.8.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.8.2.2 Realizar validação do plano de trabalho.

5 ADEQUAÇÃO AO NORMATIVO DE SEGURANÇA EM NUVEM

5.1 Em prol do atendimento às disposições da Instrução Normativa GSI/PR 5/2021, o SERPRO declara:

5.1.1 Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, manter confidencialidade que impeça o provedor de serviço de nuvem de usar, transferir e liberar dados, sistemas, processos e informações do órgão ou da entidade para empresas nacionais, transnacionais, estrangeiras, países e governos estrangeiros.

5.1.2 Em linha com as cláusulas DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES e DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL, garantir a exclusividade de direitos, por parte do órgão ou da entidade, sobre todas as informações tratadas durante o período contratado, incluídas eventuais cópias disponíveis, tais como backups de segurança.

5.1.3 Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, não fazer uso de informações do órgão ou da entidade pelo provedor de serviço de nuvem para propaganda, otimização de mecanismos de inteligência artificial ou qualquer uso secundário não-autorizado.

5.1.4 Buscar conformidade da política de segurança da informação do provedor de serviço de nuvem com a legislação brasileira.

5.1.5 Disponibilizar, limitado ao prazo definido pelo provedor elegível, a devolução integral dos dados, informações e sistemas sob custódia do provedor de serviço de nuvem aos órgãos ou às entidades contratantes ao término do contrato.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

5.1.6 Eliminar, por meio do provedor de serviço de nuvem, ao término do contrato, qualquer dado, informação ou sistema do órgão ou entidade sob sua custódia, observada a legislação que trata da obrigatoriedade de retenção de dados.

5.1.7 Em linha com a cláusula DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709 de 2018, não acarretar óbice à eliminação dos dados pessoais, conforme art. 16 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – LGPD.

5.1.8 Que os provedores expressamente indicados pelo SERPRO como elegíveis, armazenam pelo período de um ano, todos os registros dos acessos, incidentes e eventos cibernéticos, incluídas informações sobre sessões e transações.

5.1.9 Que na condição de Cloud Broker, é responsável por garantir que os provedores que representa (aqueles expressamente indicados como elegíveis) cumpram todos os requisitos previstos na Instrução Normativa GSI/PR 5/2021 e na legislação brasileira e operem de acordo com as melhores práticas de segurança, estando sujeito a possível responsabilização civil e administrativa por desconformidades destes provedores, desde que respeitados o contraditório e a ampla defesa.

6 CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

6.1 São premissas exigidas (requisitos prévios) para prestação dos serviços previstos neste contrato:

6.1.1 O contrato do SERPRO Multicloud engloba todos os serviços profissionais relacionados, não sendo possível modificação, ficando a cargo do gestor público a previsão ou não de estimativa de volume por item, formalizadas no ato de abertura de Ordem de Serviço (OS) e conforme disponibilidade orçamentária;

6.1.2 O CLIENTE deve ter uma equipe operacional de TI própria apta a assumir as responsabilidades, de acordo com os serviços desejados;

6.1.3 A área de TI do CLIENTE é a responsável pela gestão do projeto na nuvem e deve demandar formalmente ao SERPRO, via acionamento na Central de Serviços do SERPRO, os serviços que mais se adequem às suas necessidades e capacidades técnicas;

6.1.4 O projeto deve estar adequado para uso em ambiente de nuvem, respeitando eventuais limitações técnicas, inclusive aquelas que forem específicas dos provedores selecionados;

6.1.5 As decisões técnicas e tecnológicas referentes ao ambiente de nuvem do CLIENTE, para um ou mais projetos, são competência do CLIENTE;

6.1.6 Para o uso dos serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation, Cloud Service Management, Cloud Support Services e Cloud Generic Professional Services é obrigatória a estimativa de uso e contratação do Cloud Services Brokerage;

6.1.7 Após a contratação, o ponto de contato do CLIENTE é sempre o SERPRO, não devendo o CLIENTE solicitar suporte, atendimento ou serviços diretamente ao provedor;

6.1.8 O SERPRO não se responsabiliza pelo conhecimento de regras de negócio ou atividade-fim do CLIENTE;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.1.9 A disponibilidade ofertada pelo SERPRO é limitada aos recursos do ambiente do serviço de nuvem contratada. O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados, nem pela disponibilidade de aplicações hospedadas em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.

6.1.10 O SERPRO será responsável por dar ciência formal sobre as atribuições e responsabilidades das partes, conforme serviços contratados.

6.1.11 Cabe ao CLIENTE manter os cadastros atualizados de suas credenciais de acesso às ferramentas disponibilizadas pela contratada.

6.1.12 Cabe ao CLIENTE observar a configuração de uso de seus serviços de nuvem, visando adequada contabilização destes serviços para fins de faturamento.

6.1.13 O CLIENTE é responsável por (a) qualquer notificação, autorização e/ou consentimento necessários com relação ao provisionamento e processamento do Seu Conteúdo (incluindo qualquer Dado Pessoal), (b) qualquer vulnerabilidade de segurança e respectivas consequências, decorrentes do Seu Conteúdo, incluindo qualquer vírus, cavalo de Troia, worm ou outras rotinas de programação prejudiciais contidas em Seu Conteúdo e (c) qualquer uso que ela faça dos Serviços de uma maneira que seja incompatível com os termos deste Contrato. À medida que o CLIENTE divulgue ou transfira Seu Conteúdo a um terceiro, o SERPRO não será responsável pela segurança, integridade ou confidencialidade de tal conteúdo fora do seu controle.

6.1.14 O SERPRO pode limitar temporariamente (total ou parcialmente) o direito do CLIENTE de acessar ou usar o catálogo de serviços, se for identificado que seu o uso representa um risco, falha de segurança ou uma ameaça à função das Ofertas de Serviços dos provedores parceiros. Essa limitação somente poderá ser aplicada após uma notificação ao CLIENTE.

6.1.14.1 O SERPRO restaurará o acesso imediatamente após o CLIENTE ter resolvido o problema que deu origem à limitação.

6.1.14.2 O CLIENTE manter-se-á responsável pelo pagamento integral do uso dos serviços durante o período de limitação.

6.1.15 O CLIENTE será o responsável por manter a confidencialidade de sua conta e a segurança de quaisquer senhas, chaves de autenticação ou credenciais de segurança usadas para permitir seu acesso aos serviços, assim como todas as atividades que ocorram na sua conta.

6.1.15.1 É de responsabilidade do CLIENTE notificar o SERPRO sobre qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta ou qualquer incidente de segurança relacionado aos serviços.

6.1.15.2 O CLIENTE reconhece e concorda que o SERPRO não se responsabilizará por qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

7 CONTROLE DE ACESSO E VALIDAÇÃO

7.1 A habilitação de credenciais será disponibilizada por níveis de acesso, ficando a critério do CLIENTE definir os usuários que receberão contas de acesso e seus perfis de privilégios.

8 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

8.1 A propriedade intelectual da tecnologia e modelos desenvolvidos direta ou indiretamente para a prestação dos serviços definidos neste contrato é exclusiva do SERPRO.

9 LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1 Os serviços que compõem o objeto deste contrato poderão ser prestados, a critério do SERPRO, em quaisquer dos estabelecimentos listados abaixo:

Endereço: Regional SERPRO Brasília, CNPJ 33.683.111/0002-80

SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 - Módulo G – Brasília-DF

CEP 70830-900

Endereço: Regional SERPRO São Paulo – Socorro, CNPJ: 33.683.111/0009-56

Rua Olívia Guedes Penteado, 941, Capela do Socorro, São Paulo/SP

CEP: 04766-900

10 NÍVEIS DE SERVIÇO

10.1 Ficam acordados os níveis de serviço abaixo descritos:

INDICADOR	SERVIÇO	NÍVEL DE SERVIÇO
Tempo de Atendimento as solicitações de cadastro de usuario	Cloud Services Brokerage	Tempo de Conclusao do Atendimento do ticket <= 72 horas
Eficiência no cumprimento de prazo	Cloud Architecture Design Cloud Migration Management Cloud Engineering and Automation Cloud Generic Professional Services	Prazo estabelecido por demanda

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

INDICADOR	SERVIÇO	NÍVEL DE SERVIÇO
Tempo de Reação	Cloud Services Management	Tempo estabelecido por tipo de suporte, de acordo com os planos de Cloud Services Management contratado:Básico: 30min - quando sistema de produção fora do ar 2 horas - quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível Intermediário: 20min - quando sistema de produção fora do ar 2 horas - quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível 48 horas - quando solicitação de serviço Avançado: 10min - sistema de produção fora do ar 1 hora - sistema de produção comprometido, mas não indisponível (desempenho) 24 horas - solicitações de serviço

10.2 Para o Cloud Connect, os níveis de serviço acordados e os descontos em favor do CLIENTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir:

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 01	Disponibilidade da conexão	D = ((Tm - Ti) / Tm), onde: D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada cada ponto de acesso, durante o período de prestação do serviço, exceto o tempo necessário às manutenções preventivas programadas e agendadas com o CLIENTE. Tm = Somatório de minutos no período previsto para a prestação de serviço.	>= 99,6%	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 02	Ativação da conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 03	Desativação da Conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	7 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 04	Upgrade da conexão (aumento da velocidade de conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 05	Downgrade da conexão (diminuição da velocidade de conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	20 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 06	Tempo de recuperacão em caso de queda de conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	90 minutos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
(1) Para cálculo do indicador atingido, usar a seguinte fórmula: D = ((Tm - Ti) / Tm) * 100, onde: D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada conexão, durante o período de faturamento. Tm = Total de minutos/mês, considerando o horário de funcionamento (24x7)					

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

10.3 Os níveis de serviço serão aferidos conforme grupo de serviço e de acordo com o período de faturamento.

10.3.1 TEMPO DE ATENDIMENTO (TCA) - Tempo contabilizado para atendimento às solicitações de cadastro dos usuários na console do provedor.

10.4 Eficiência no cumprimento de prazo tem como finalidade garantir a entrega da demanda no prazo estabelecido em cada uma delas.

10.5 Tempo de Reação é o intervalo decorrido entre o instante em que o ticket foi aberto e o momento em que ele foi colocado em atendimento contínuo e atuante.

10.6 Situações excepcionais que impeçam a recuperação dos níveis de serviço referenciados serão reportadas aos prepostos indicados pelo CLIENTE para a negociação de prazo, segundo as características de cada situação.

10.7 Os métodos de aferição dos níveis de serviços e dos descontos aplicados em ocorrências de descumprimento são dados a seguir:

10.7.1 O indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

TCA = [abertura do ticket] - [tempo em espera por validação pelo cliente] - [conclusão do atendimento]

PCM = (QDM/QTT) * 100

10.7.1.1 onde:

TCA = Tempo de conclusão do atendimento do ticket

[Abertura do ticket] = campo data/hora da abertura do chamado, registrado no Ticket, no formato data/hora, dentro do horário de atendimento estabelecido (ver campo OBSERVAÇÕES abaixo).

[Tempo em espera por validação pelo cliente] = tempo em que o ticket fica aguardando validação e/ou informações complementares pelo cliente.

[conclusão em] = campo concluído em, registrado no Ticket, no formato data/hora

PCM = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

10.7.2 O indicador de Eficiência no cumprimento de prazo, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

ECP = (1 - (D/T)) x 100%

10.7.2.1 onde:

10.7.2.1.1 D = Dias de Atraso, ou seja, Total de dias decorridos entre a data prevista para entrega da demanda e a data de entrega da demanda;

10.7.2.1.2 T = Total de Dias do Cronograma da Demanda;

10.7.2.1.3 ECP = Eficiência no Cumprimento do Prazo, em percentual.

10.7.2.2 Observação 1: Se a data de entrega for anterior à data prevista, considerar D = 0 (zero).

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

10.7.3 O indicador de Tempo de Reação, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

TR = [início de atendimento] - [reportado em]

PTR = (QDM/QTT) * 100

ONDE:

[início de atendimento] = campo data/hora de início do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora

[reportado em] = campo reportado em, registrado no Ticket, no formato Data/hora

PTR = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

10.8 Desconto por Descumprimento de Nível de Serviço

10.8.1 O desconto por descumprimento dos níveis de serviços pactuados será calculado por intermédio das regras definidas a seguir.

10.8.1.1 Indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário

DESC = [1 - (Ia / Ic)] * Vs

onde:

Desc= Valor do desconto

Ia = Indicador atingido

Ic = Indicador contratado

Vt = Valor do serviço no mês

10.8.1.1.1 Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 5% do valor da demanda.

10.8.1.2 Indicador de Eficiência no cumprimento de prazo

Desc = (1 - (ECP/100)) x 0,25 x 100%.

10.8.1.2.1 Aplica-se sobre o valor da demanda se houver descumprimento injustificado do prazo.

10.8.1.2.2 Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 5% do valor da demanda.

10.8.1.3 O indicador Tempo de Reação

Desc = [1 - (Ia / Ic)] * Vs

10.8.1.3.1 onde:

10.8.1.3.1.1 Desc = Valor do desconto;

10.8.1.3.1.2 Ia = Indicador atingido;

10.8.1.3.1.3 Ic = Indicador contratado;

10.8.1.3.1.4 VS = Valor do serviço no mês.

10.8.1.3.2 Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 5% do valor da demanda.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

11 PRAZOS E PROCEDIMENTOS

11.1 Ativação (entrega após a contratação)

11.1.1 Para o Cloud Services Brokerage: A disponibilização de credenciais de acesso se dará em até 5 dias úteis a partir da publicação do contrato na imprensa oficial.

11.1.2 Para os demais serviços: Serão estabelecidos negocialmente entre as PARTES após a contratação antes da formalização dos acionamentos (demanda ou ordem de serviço).

11.2 Desativação (encerramento da prestação, incluindo descarte de dados)

11.2.1 Não há tolerância para manutenção da operação e dos dados do CLIENTE após a vigência contratual ser encerrada.

11.2.2 Caberá ao CLIENTE proceder com o planejamento de eventual saída do serviço com cronograma restrito à vigência do contrato.

11.2.3 Os ambientes em nuvem do CLIENTE serão desativados no dia posterior ao término da vigência do contrato.

11.2.4 A manutenção dos dados em ambientes desativados seguirá as políticas vigentes de retenção dos provedores parceiros publicadas em seus portais/sites.

11.3 Recuperação de dados e de ambientes

11.3.1 O SERPRO não garante recuperação de dados ou de ambientes. A gestão destes deverá ser integralmente feita pelo CLIENTE.

12 ATENDIMENTO TÉCNICO

12.1 O atendimento técnico padrão não inclui suporte ou gestão sobre workloads (ativos de nuvem).

12.2 Para gestão sobre as workloads é necessária a contratação do Cloud Service Management.

12.3 Não serão atendidas questões relativas aos ativos de nuvem caso não exista contratação do Cloud Service Management para o respectivo projeto.

12.4 A solicitação de atendimento técnico, pelo CLIENTE para o serviço desejado, poderá ser realizada durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado no contrato.

12.5 Será aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada.

12.6 Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do CLIENTE e para acompanhamento do tempo de atendimento.

12.7 Caso haja algum desvio, o CLIENTE deverá entrar em contato com o SERPRO informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.

12.8 Ao final do atendimento o CLIENTE receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.

12.9 Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto à prioridade de atendimento:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Alta	Acionamentos associados a eventos que não façam parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham a causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, etc.). O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços do SERPRO classificará este acionamento em Registro de Incidente.	Remoto
Média	Acionamentos associados a problemas que criem restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto
Baixa	Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetem a operação do sistema (habilitação de usuários, etc). O tratamento de acionamento de severidade baixa será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

13 CANAIS DE ATENDIMENTO

13.1 O SERPRO disponibiliza diversos canais de atendimento ao CLIENTE, descritos na Central de Ajuda, acessível pelo endereço eletrônico: https://centraldeajuda.serpro.gov.br/duvidas/pt/atendimento/atendimento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

ANEXO – CONDIÇÕES RELATIVAS AO PROCESSO DE INTEGRIDADE DO SERPRO

Parecer Jurídico SERPRO 0522/2023

1 DAS CONDIÇÕES GERAIS

1.1 O CLIENTE, por si, seus administradores, empregados e representantes comerciais devem estar cientes e agir em conformidade com os dispositivos contidos na Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e seu decreto regulamentador e demais legislações e tratados Internacionais, no que forem aplicáveis, tais como, mas não limitados à Convenção Interamericana Contra a Corrupção (Convenção da OEA), promulgada pelo Decreto nº 4.410/2002, a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção (Convenção das Nações Unidas), promulgada pelo Decreto nº 5.687/2006, e a Convenção sobre o Combate a Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (Convenção da OCDE), promulgada pelo Decreto nº 3.678/2000, adotando práticas anticorrupção durante toda a vigência da eventual relação comercial com o SERPRO.

1.1.1 Qualquer descumprimento das regras da Lei Anticorrupção e suas regulamentações, por parte do CLIENTE, em qualquer um dos seus aspectos, poderá ensejar instauração de apuração de responsabilidade de seus agentes com aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos do artigo 18, da Lei nº 12.846/2013.

1.2 O CLIENTE, por si, seus administradores, empregados e representantes comerciais devem estar cientes e agir em conformidade com o disposto na Política de Integridade e Anticorrupção do Serpro, no Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT) e no Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro, no que for aplicável à relação comercial com o Serpro. Estes documentos estão disponíveis no endereço eletrônico: https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade.

1.3 No desempenho das suas atividades, os CLIENTES devem abster-se das seguintes práticas:

1.3.1 praticar qualquer ato de suborno, pagamento por influência, propina ou outro pagamento ilegal, ou de maneira semelhante, ou comparável, a qualquer pessoa ou entidade pública (incluindo, mas não limitado, à autoridade governamental, funcionário público ou candidato a cargo político), independente da forma, em dinheiro, bens, ou serviços em seu nome ou em nome do Serpro, que constitua vantagem indevida ou, ainda, prática ilegal. Considera-se “vantagem indevida” o benefício pessoal de entes ou pessoas que tenha por finalidade um resultado indevido ou inapropriado, que não ocorreriam se não fosse pela vantagem indevida;

1.3.2 financiar, patrocinar ou de qualquer forma subsidiar a prática de atos ilícitos;

1.3.3 utilizar um intermediário (pessoa física ou jurídica) para ocultar seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.4 frustrar ou fraudar, através de ajuste, combinação ou qualquer outro modo, a natureza competitiva de um procedimento licitatório, bem como prevenir, perturbar ou fraudar o processo ou contrato resultante;

1.3.5 tomar ações para obter vantagem ou benefício indevido, fraudulento ou sem autorização por lei de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública em edital ou nos respectivos instrumentos contratuais;

1.3.6 interferir em uma concorrência justa, descumprindo as leis antimonopólio aplicáveis e as leis antitruste, conduzindo práticas monopolistas e/ou tentando manipular os preços de mercado;

1.3.7 participar de atividades que legitimam os lucros criminais por meios como disfarçar ou ocultar as fontes e a natureza dos lucros ou prestar qualquer tipo de assistência a tais operações (lavagem de dinheiro); e

1.3.8 praticar atos que possam constituir uma violação da legislação aplicável anticorrupção e anticoncorrencial, ainda que não expressamente citadas no presente documento.

1.4 Caso o CLIENTE ou de qualquer de seus representantes passe a ser investigado, indiciado ou denunciado por qualquer ato neste documento relacionado, no limite do seu conhecimento e desde que isto não interfira na confidencialidade e privacidade atinentes ao processo de investigação do SERPRO, deverá notifica-lo no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis de seu conhecimento, comprometendo-se a fornecer informações sobre o andamento desses processos no mesmo prazo acima citado, contados a partir do recebimento da solicitação pelo SERPRO.

1.5 O CLIENTE deverá reportar ao SERPRO, em até 15 (quinze) dias úteis após tomar conhecimento, qualquer situação que caracterize conflito de interesses, nos termos da Lei, informando se algum dos empregados ou profissionais do SERPRO participa de qualquer atividade ou mantenha ligação econômica com o CLIENTE.

1.5.1 A análise sobre a existência ou não de um conflito de interesses ficará sob exclusivo critério do SERPRO.

1.6 A qualquer tempo, caso o SERPRO identifique que qualquer pessoa física ou jurídica relacionada ao CLIENTE, possua envolvimento com corrupção ativa ou passiva, bem como com qualquer ato contra a administração pública, prática anticoncorrencial ou fraude e/ou apresente impedimento ético, incluindo, mas não se limitando a situações de conflito de interesse, a depender da gravidade e a seu exclusivo critério, deverá:

1.6.1 requerer planos de ação para remediação relacionada à integridade deste contrato;

1.6.2 suspender ou paralisar as atividades com justa causa até satisfatória regularização; ou

1.6.3 rescindir este contrato de forma motivada, sem prejuízo das penalidades contratuais e eventuais perdas e danos.

2 DA AVALIAÇÃO DE INTEGRIDADE DO CLIENTE

2.1 O SERPRO fará avaliação de integridade de seus clientes para as contratações de produtos e serviços que tratem de dados pessoais, inclusive dados pessoais

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

sensíveis, conforme previsto na Norma de Avaliação de Integridade de Clientes, disponível no endereço eletrônico: https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade.

2.1.1 A Avaliação de Integridade de CLIENTES realizada pelo SERPRO terá validade de 24 (vinte e quatro) meses contados a partir da sua emissão e sua atualização deverá ser realizada a qualquer tempo, por iniciativa do CLIENTE ou quando solicitada pelo SERPRO.

2.1.1.1 A Avaliação de Integridade de CLIENTES será reaplicada pelo SERPRO a cada 24 (vinte e quatro) meses.

2.1.2 O SERPRO, a qualquer tempo, poderá solicitar novas informações ao cliente, que deverá responder no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, caso outro prazo não esteja definido pelo SERPRO.

2.1.3 As partes comprometem-se a buscar solução para mitigar riscos à integridade que porventura sejam identificados.

2.1.4 Os dados pessoais obtidos em razão dos procedimentos da Avaliação de Integridade de Clientes serão tratados à luz da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

ANEXO – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Parecer Jurídico SERPRO 0758/2024

1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DESTE ANEXO

1.1 O presente Anexo tem como finalidade firmar as condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

2 DEFINIÇÕES

2.1 Para efeitos deste termo, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados – Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo–se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicável ao Tratamento de Dados Pessoais no território nacional.

2.1.2 LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3 Dados Pessoais – significam qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, nos termos de ou em relação ao Contrato.

2.1.4 Serviço – refere–se à contraprestação, nos termos do Contrato.

2.1.5 Colaborador(es) – qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6 Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras – significa qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

2.2 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular” e “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, terão, para os efeitos deste Anexo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.2.1 Para os efeitos deste Anexo, o SERPRO é o Operador, nos termos do que dispõe a LGPD;

2.2.2 Para os efeitos deste Anexo, o CLIENTE será:

2.2.2.1 Controlador Singular, quando realizar o tratamento de dados pessoais para seus próprios propósitos e para atingir suas finalidades;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.2.2.2 Operador, quando realizar o tratamento de dados pessoais em nome de um Terceiro.

2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados ou "LGPD") e se obrigam a observar o dever de proteção de dados pessoais, os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis, inclusive nos meios digitais, comprometendo–se a cumprir todas as condições e obrigações dispostas na LGPD e nas demais leis aplicáveis.

3 DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

3.1 São deveres das PARTES:

3.1.1 Realizar o tratamento de dados pessoais com base nas hipóteses dos arts. 7º e/ou 11 e/ou Capítulo IV da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços;

3.1.2 Informar imediatamente à outra Parte, sempre que envolver a Solução tecnológica objeto do presente Contrato, assim que tomar conhecimento de:

3.1.2.1 qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

3.1.2.2 quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

3.1.2.3 qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra parte.

3.1.3 O subitem anterior interpreta–se em consonância com o detalhamento do serviço e as responsabilidades das PARTES previstas neste Contrato e seus demais anexos.

3.2 São deveres do CLIENTE:

3.2.1 Responsabilizar–se:

3.2.1.1 pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

3.2.1.2 por descrever corretamente, em local indicado pelo SERPRO, as finalidades e as hipóteses legais para as quais utilizará os dados pessoais da solução, bem como, o evento de contato com o Titular, além de outras informações porventura solicitadas pelo SERPRO;

3.2.1.3 pela compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas;

3.2.1.4 pela definição da forma de tratamento dos dados pessoais, cabendo ao CLIENTE informar ao Titular que seus dados pessoais serão compartilhados com o Operador;

3.2.1.5 por informar ao Titular dos dados pessoais que o Operador do tratamento é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela União;

3.2.1.6 pela veracidade das informações prestadas quando do preenchimento do questionário da Diligência Prévia de Integridade (Due Diligence de Integridade –

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

DDI), bem como, por responder a novos questionamentos eventualmente definidos pelo SERPRO;

3.2.1.7 por informar ao SERPRO a quantidade de consultas, validações ou conferências que espera consumir.

3.2.2 Caso realize tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar–se–á pela gestão adequada do consentimento fornecido pelo Titular.

3.3 São deveres do SERPRO:

3.3.1 Garantir que o tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do Contrato e do serviço contratado e utilizá–lo, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD;

3.3.2 Não transferir, nem de outra forma divulgar dados da outra Parte, exceto se houver necessidade para fins de fornecimento do serviço:

3.3.2.1 Até o limite necessário para a prestação do serviço;

3.3.2.2 Conforme permitido segundo o Contrato celebrado entre as PARTES;

3.3.2.3 Em razão de determinação legal.

3.3.3 Cooperar com o CLIENTE no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo;

3.3.4 Comunicar, em até dez dias, ao CLIENTE, o resultado de auditoria realizada pela ANPD, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo em um prazo razoável eventuais desconformidades detectadas;

3.3.5 Informar imediatamente ao CLIENTE, quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, sempre que envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato;

3.3.6 Abster–se de responder a qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante, exceto nas instruções documentadas ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.

3.3.7 Realizar o monitoramento técnico do consumo, considerando tanto o consumo fora dos padrões declarados pelo CLIENTE ou estabelecidos pelo SERPRO no Contrato principal, quanto possíveis incidentes de segurança que venham a ser detectados durante o consumo do serviço, podendo o SERPRO suspender ou interromper o serviço para fins de prevenção, buscando evitar qualquer prática de ilícito ou o uso irregular do serviço, ocasião em que deverá notificar o CLIENTE.

4 DOS COLABORADORES DO SERPRO

4.1 O SERPRO assegurará que o Tratamento dos Dados Pessoais enviados pela CLIENTE fique restrito aos Colaboradores que precisam efetivamente tratá–los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais Colaboradores:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento; e

4.1.2 Tenham conhecimento das obrigações do SERPRO, incluindo as obrigações do presente Termo.

4.2 Todos os Colaboradores do SERPRO, bem como os em exercício na Empresa, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais, nos termos já definidos pelo artigo 8º, da Lei 5.615/70.

4.3 O SERPRO não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente o CLIENTE acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que o CLIENTE possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente, sendo certo que o SERPRO se compromete a cumprir a ordem legal estritamente nos limites do que lhe for requisitado.

5 DOS COOPERADORES

5.1 O CLIENTE concorda que o SERPRO, nos termos da Lei, e para atender a finalidade contratual, firme parcerias com outros provedores. Ainda assim, o SERPRO tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD e adotar medidas de controle para garantir a proteção dos dados do CLIENTE e dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e de segurança aplicados pelo SERPRO.

6 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

6.1 O SERPRO adotará medidas de segurança técnicas e administrativas adequadas a assegurar a proteção de dados (nos termos do artigo 46 da LGPD), de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, deverá levar em conta os riscos que são apresentados pelo tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

6.2 O SERPRO manterá os Dados Pessoais de clientes do CLIENTE e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. O SERPRO designará um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

6.3 Em caso de incidente de segurança, inclusive de acesso indevido, não autorizado e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos pelo CLIENTE, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, o SERPRO comunicará ao CLIENTE imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

da ciência pelo SERPRO; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de Titulares afetados; (v) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (vi) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso o SERPRO não disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá–las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

6.4 Fica estabelecido que o SERPRO não informará a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que notificará o CLIENTE e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

7 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

7.1 As transferências de Dados Pessoais para um terceiro país, ou seja, um país diferente daquele em que os Dados Pessoais são disponibilizados, serão permitidas somente quando tais transferências forem estritamente necessárias para a execução do Contrato e de acordo com as condições e os limites estabelecidos no “Apêndice – Transferência Internacional de Dados Pessoais” deste Anexo.

8 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

8.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do contrato envolvendo o Tratamento de Dados Pessoais, prontamente darão por encerrado o tratamento e, em no máximo 30 dias, serão eliminados completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando necessária a manutenção dos dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese autorizativa da LGPD.

9 DAS RESPONSABILIDADES

9.1 Eventuais responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Anexo, no contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

10 DOS DIREITOS DOS TITULARES

10.1 Os direitos dos titulares dos Dados Pessoais previstos nas legislações que versem sobre dados pessoais serão atendidos pelo CLIENTE, pois a referida Parte, na qualidade de Controlador dos Dados Pessoais, será exclusivamente responsável por decidir se e como eventuais requisições dos Titulares deverão ser atendidas.

10.1.1 Caso algum titular dos dados pessoais tratados no âmbito deste contrato faça alguma requisição diretamente ao SERPRO, como por exemplo, solicite a retificação, a atualização, a correção ou o acesso aos seus dados pessoais, o SERPRO orientará o titular para que busque o Controlador.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

10.2 No caso de uma requisição de exclusão dos Dados Pessoais pelos Titulares, o SERPRO poderá mantê–los em seus sistemas, caso haja qualquer base legal ou contratual para a sua manutenção, como por exemplo, para resguardo de direitos e interesses legítimos do próprio SERPRO.

10.3 Para prestar os serviços descritos neste contrato, as PARTES deverão adotar as salvaguardas de segurança descritas no item 5 e as medidas de transparência previstas na LGPD, em especial nos artigos 9º; 23, I e parágrafo 3º e capítulo III e no capítulo II da LAI.

11 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1 Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição:

11.2 Em caso de eventual conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do contrato principal, prevalecem as aqui descritas.

11.3 As PARTES ajustarão variações a este Anexo que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas leis e regulamentos de proteção de dados.

11.4 É expressamente proibida a utilização da solução contratada para a qualificação indireta de bases de dados pessoais.

11.5 Caso qualquer disposição deste Anexo for considerada como inválida ou inexequível, o restante deste instrumento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deverá, então, ser: (i) alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível, (ii) interpretada de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

APÊNDICE – TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

As PARTES estabelecem as presentes regras de adequação à transferência internacional de dados, nos termos seguintes:

SERPRO	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

CLIENTE	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS

1.1 O presente tem por objeto a definição das condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, em especial no tocante à transferência internacional de dados ajustada no Contrato indicado.

2 DEFINIÇÕES

2.1 Para efeitos deste documento, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados - Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo-se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicáveis ao Tratamento de Dados Pessoais às quais o Exportador de Dados ou o Importador de Dados (ou ambos) estejam sujeitos.

2.1.2 LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3 Dados Pessoais - Qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, transferidos ao abrigo deste Contrato.

2.1.4 Serviço - Contraprestação do SERPRO ao CLIENTE, nos termos do Contrato.

2.1.5 Colaborador(es) - Qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6 Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras - Qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.1.8 Exportador de dados - Responsável pelo tratamento que transfere os dados pessoais.

2.1.9 Importador de dados - Responsável pelo tratamento que recebe dados pessoais para posterior tratamento nos termos das presentes cláusulas.

2.1.10 Subcontratação - Qualquer contratação feita pelas PARTES importadora ou exportadora de prestadores de serviço de tratamento de dados, na qualidade de "operadores" antes ou depois da transferência, mediante instruções formais e sempre de acordo com as cláusulas contratuais padrão aqui estabelecidas e os termos do Contrato escrito para subprocessamento.

2.1.11 Medidas de segurança técnica e organizacional - São as medidas destinadas a proteger os dados pessoais contra a destruição acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, nomeadamente quando o tratamento implicar a sua transmissão por rede, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.

2.2 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular”, “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, ”Controlador”, “Operador” e “Transferência Internacional de Dados” terão, para os efeitos deste Termo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados” ou “LGPD”) e se obrigam a observar o dever de proteção de Dados Pessoais, proteger os direitos fundamentais da liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, e se comprometem a cumprir todas as condições e obrigações dispostas nas leis aplicáveis, em especial, nas Leis 13.709/2018, 12.527/2011 e 12.965/2014.

2.4 Como regra geral, prevalecerão, dentre os países do "Exportador de Dados Pessoais" e do "importador de dados pessoais", a legislação do Primeiro, salvo quando a legislação do Segundo ofereça regra mais protetiva aos direitos do Titular.

3 DOS COLABORADORES DAS PARTES

3.1 As PARTES assegurarão que o tratamento dos dados pessoais enviados, fique restritos aos colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais colaboradores:

3.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento;

3.1.2 Tenham conhecimento de suas obrigações.

3.2 Todos os colaboradores das PARTES, bem como os colaboradores em exercício na Organização, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais.

3.3 As PARTES assegurarão a adoção dos procedimentos necessários para que os terceiros autorizados a acessar aos dados pessoais, incluindo os subcontratados, respeitem e mantenham a confidencialidade e a segurança dos dados pessoais.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Todas as pessoas sob a autoridade do Importador de Dados, incluindo os subcontratados, devem ser obrigadas a tratar os dados pessoais apenas sob a orientação do Importador de Dados. Esta regra não se aplica às pessoas autorizadas a acessar os dados pessoais ou cujo acesso seja determinado por disposições legais.

3.4 O Importador de Dados não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente a outra Parte acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que este possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente.

4 DOS PARCEIROS E OPERADORES

4.1 As PARTES concordam que, nos termos da Lei, e caso seja necessário para atender a finalidade contratual, sejam firmadas parcerias com outros provedores. Ainda assim, a Parte que o fizer tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD, adotando medidas de controle para garantir a proteção dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e segurança aplicáveis.

4.2 Uma Parte notificará a Outra, caso deseje adicionar provedores parceiros e prestará todas as informações que sejam necessárias.

5 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

5.1 As PARTES adotarão medidas de segurança técnicas e organizacionais adequadas a assegurar a proteção de dados, nos termos do artigo 46 da LGPD (que podem incluir, em relação a pessoal, instalações, hardware e software, armazenamento e redes, controles de acesso, monitoramento e registro, detecção de vulnerabilidades e violações, resposta a incidentes, criptografia de Dados Pessoais do Cliente em trânsito e em local fixo), garantindo as regras de Confidencialidade, Privacidade e Proteção de Dados, incluindo questões relativas ao armazenamento e aos controles de acesso, de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, as PARTES deverão levar em conta os riscos que são apresentados pelo Tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de Segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

5.2 As PARTES manterão os dados pessoais necessários para a execução dos serviços contratados e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. Será designado um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

5.3 Em caso de incidente de acesso indevido (não autorizado) e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, uma Parte comunicará à Outra imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (a) data e hora do incidente; (b) data e hora da ciência; (c) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (d) número de Titulares afetados; (e) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (f) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso não se disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

5.4 Fica estabelecido que as PARTES não informarão a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que uma Parte notificará à Outra e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

6 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

6.1 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Exportador de Dados Pessoais", garantir que:

6.1.1 Os dados pessoais serão coletados, tratados e transferidos nos termos da legislação aplicável ao Exportador de Dados Pessoais, assegurando, desde já, o pleno conhecimento da legislação aplicável à outra Parte.

6.1.2 Quaisquer Dados Pessoais que forem transferidos sob este Contrato, são precisos e serão utilizados apenas para os fins identificados pelo Exportador de Dados, a fim de cumprir a cláusula acima.

6.1.3 Serão envidados esforços razoáveis no intuito de assegurar que o Importador de Dados possa cumprir as obrigações legais decorrentes das presentes cláusulas, inclusive com a adoção de medidas informativas adequadas, considerando as diferenças entre os respectivos ordenamentos jurídicos.

6.1.4 Sejam respondidas em prazo razoável ou no que estiver fixado na Lei de seu país às consultas dos Titulares de dados ou da Autoridade Supervisora relativas ao tratamento dos dados por parte do Importador de Dados, a menos que as PARTES tenham ajustado expressamente no Contrato que será o Importador de Dados a dar tais respostas; se o Importador de Dados não quiser ou não puder responder, o Exportador de Dados deve responder, dentro do possível e com a informação de que razoavelmente disponha.

6.1.5 Sejam fornecidas, quando solicitadas, cópias das presentes cláusulas e das cláusulas contratuais aos Titulares de dados pessoais objeto da transferência internacional, a menos que as cláusulas contenham informação confidencial, hipótese em que a disposição será tarjada e o Exportador dará conhecimento da supressão à Autoridade Supervisora. Acatará, no entanto, as decisões da autoridade relativas ao acesso dos Titulares ao texto integral das cláusulas, desde que os Titulares aceitem respeitar a confidencialidade da informação suprimida. O

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Exportador de Dados Pessoais deve também fornecer uma cópia das cláusulas à Autoridade, sempre que lhe seja exigido.

6.1.6 Estejam implementadas ou em fase final de implementação, as medidas técnicas e operacionais adequadas para garantir a segurança dos Dados Pessoais durante a transmissão ao Importador de Dados.

6.2 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Importador de Dados Pessoais", garantir que:

6.2.1 Não existem razões, na presente data, para crer que exista legislação local com efeito negativo substancial sobre as garantias previstas nestas cláusulas, sendo sua obrigação informar o Exportador de Dados Pessoais acerca do eventual surgimento de motivo superveniente negativo. O Exportador, por sua vez, sempre que lhe seja exigido, notificará a Autoridade Supervisora local assim que tiver conhecimento de legislação deste teor.

6.2.2 Os dados pessoais serão tratados para as finalidades acordadas, tendo legitimidade para oferecer as garantias e cumprir as obrigações estabelecidas nas presentes cláusulas.

6.2.3 Quanto aos dados pessoais recebidos, a manutenção da exatidão dos mesmos.

6.2.4 Para todos os fins aqui dispostos, o ponto de contato do Importador de Dados será o Encarregado dos dados pessoais, cuja forma de contato será pelo e-mail informado ao final, que cooperará de boa-fé com o Exportador de Dados Pessoais, os Titulares e a Autoridade Supervisora local do Exportador, no tocante a todas as consultas, no prazo de até de 5 dias úteis. Em caso de dissolução legal do Exportador de Dados Pessoais, ou caso as PARTES tenham acordado neste sentido, o Importador de Dados Pessoais assumirá a responsabilidade pelo cumprimento das obrigações previstas nesta cláusula.

6.2.5 A pedido do Exportador de Dados Pessoais, fornecer-lhe-á provas que demonstrem que dispõe dos recursos financeiros necessários para cumprir as suas responsabilidades em relação aos Titulares.

6.2.6 Mediante pedido prévio de agendamento feito pelo Exportador de Dados Pessoais, poderá facultar o acesso às suas instalações de tratamento de dados, aos seus registros de dados e a toda a documentação necessária para o tratamento para fins de revisão, auditoria ou certificação, excetuados os segredos de negócio, a ser realizada pelo Exportador de Dados Pessoais (ou por qualquer inspetor ou auditor imparcial e independente escolhido pelo Exportador de Dados Pessoais e a que o Importador de Dados não se tenha oposto em termos razoáveis), para avaliar se estão sendo cumpridas as garantias e as obrigações aqui previstas, em horário comercial. Se assim for estabelecido em legislação local da jurisdição do Importador de Dados Pessoais, o pedido será sujeito à aprovação da Autoridade Supervisora do país do Importador de Dados Pessoais. Nesse caso, o Importador de Dados tratará de obter tempestivamente essa aprovação.

6.2.7 Os dados pessoais serão tratados, a seu critério, nos termos:

6.2.7.1 Da legislação de proteção de dados do país em que o Exportador de Dados se encontrar estabelecido.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.2.7.2 Das disposições pertinentes de qualquer decisão da Autoridade Supervisora, das quais conste que o Importador de Dados cumpre o disposto na referida autorização ou decisão e se encontra estabelecido em um país em que estas são aplicáveis, mas não é abrangido pelas mesmas para efeitos da transferência ou das transferências de dados pessoais.

6.2.8 Não serão divulgados, nem transferidos dados pessoais a Terceiros responsáveis pelo tratamento de dados, a menos que notifique a transferência ao Exportador de Dados e:

6.2.8.1 Que o Terceiro responsável pelo tratamento o faça em conformidade com as decisões da Autoridade Supervisora da qual conste que um país terceiro oferece proteção adequada;

6.2.8.2 Que o Terceiro responsável pelo tratamento subscreva as presentes cláusulas ou outro acordo de transferência de dados pessoais nos mesmos termos deste;

6.2.8.3 Que tenha sido dada a oportunidade aos Titulares para se opor, depois de terem sido informados, quando solicitado, das finalidades da transferência, dos destinatários e do fato de os países para os quais se exportarão os dados poderem ter normas de proteção de dados diferentes.

6.3 São obrigações das PARTES, independentemente do enquadramento como Exportador ou Importador de Dados Pessoais garantir que:

6.3.1 O tratamento de dados pessoais realizar-se-á com base nas hipóteses legais do país do Exportador de Dados, a exemplo do disposto na legislação brasileira (Lei nº 13.709/2018), às quais se submeterão os serviços, responsabilizando-se:

6.3.1.1 Pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

6.3.1.2 Pela compatibilidade no tratamento com as finalidades informadas;

6.3.1.3 Pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, cabendo-lhe informar ao Titular que seus dados pessoais são compartilhados na forma prevista neste Contrato.

6.3.1.4 1 É dever da parte importadora ou exportadora informar ao Titular que o SERPRO é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela República Federativa do Brasil;

6.3.1.5 Pela observância dos princípios definidos no artigo 6º da LGPD.

6.3.2 Caso, a exclusivo critério de qualquer das PARTES, seja realizado tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (a exemplo do disposto nos Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela gestão adequada do instrumento de consentimento fornecido pelo Titular, e deverá informá-lo sobre o compartilhamento de seus dados, visando atender às finalidades para o respectivo tratamento.

6.3.2.1 Deve ainda compartilhar o instrumento de consentimento com a outra Parte, quando solicitado, para análise da conformidade e para outras estritamente necessárias à correta execução do Contrato, e também visando atender requisições e determinações das Autoridades Fiscalizadoras, Ministério Público,

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Poder Judiciário ou Órgãos de controle administrativo, desde que observadas as disposições legais correlatas.

6.3.3 O tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades declaradas e para a execução do Contrato e do serviço contratado, utilizando, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Supervisora competente.

6.3.4 Em até dez dias, a outra Parte será comunicada sobre o resultado de auditoria realizada pela Autoridade Supervisora competente, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo, caso seja responsável, em um prazo razoável, eventuais desconformidades detectadas.

6.3.5 A outra Parte será informada quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, desde que envolva a solução tecnológica objeto do Contrato original indicado no preâmbulo.

6.3.6 Imediatamente, a outra Parte será informada, sempre que qualquer intervenção de Terceiros envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato, tais como:

6.3.6.1 Qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais sob o controle da outra Parte por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

6.3.6.2 Quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

6.3.6.3 Qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra Parte.

7 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

7.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do Contrato, devolverão todos os dados pessoais transferidos e as suas cópias ou os destruirão, certificando que o fizeram, exceto se a legislação imposta impedir a devolução ou a destruição da totalidade ou de parte dos dados pessoais transferidos. Nesse caso, fica garantida a confidencialidade dos dados pessoais transferidos, que não voltarão a ser tratados.

7.2 Fica garantido que, a pedido de uma das PARTES e/ou da Autoridade Supervisora, a Outra submeterá os seus meios de tratamento de dados a uma auditoria das medidas referidas no item acima.

7.3 Se o Importador de Dados violar as respectivas obrigações decorrentes das presentes cláusulas, o Exportador de Dados pode suspender temporariamente a transferência de dados pessoais, até que cesse o descumprimento ou o Contrato chegue ao seu termo.

7.4 O Exportador de Dados, sem prejuízo de quaisquer outros direitos que possa invocar contra o Importador de Dados, pode resolver as presentes cláusulas, devendo informar à Autoridade Supervisora a este respeito, sempre que tal for exigido, em caso de:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

7.4.1 A transferência de dados pessoais para o Importador de Dados ter sido temporariamente suspensa pelo Exportador de Dados, nos termos da cláusula 7.3;

7.4.2 Ao respeitar as presentes cláusulas, o Importador de Dados viole as respectivas obrigações legais no país de importação;

7.4.3 O Importador de Dados violar de forma substancial ou persistente as garantias previstas ou os compromissos assumidos em virtude das presentes cláusulas;

7.4.4 Uma decisão definitiva que não admita recurso de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora considerar ter havido descumprimento das cláusulas por parte do Importador de Dados ou do Exportador de Dados;

7.4.5 Ter sido declarada a falência do Importador de Dados.

7.5 Nos casos previstos nas alíneas 7.4.1, 7.4.2 ou 7.4.4, o Importador de Dados pode igualmente resolver as presentes cláusulas.

7.6 As PARTES estipulam que a resolução das presentes cláusulas em qualquer momento, em quaisquer circunstâncias e independentemente dos motivos, não as dispensa do cumprimento das obrigações e/ou das condições previstas nas presentes cláusulas relativamente ao tratamento dos dados pessoais transferidos.

8 DAS RESPONSABILIDADES

8.1 Cada Parte é responsável perante a outra Parte pelos danos causados pela violação das presentes cláusulas. A responsabilidade limita-se aos danos efetivamente sofridos. Cada uma das PARTES é responsável perante os titulares em caso de violação de direitos, nos termos das presentes cláusulas.

8.2 As PARTES estipulam que os Titulares de dados devem ter o direito de invocar, na qualidade de terceiros beneficiários, as presentes cláusulas, em especial as alíneas 6.1.4, 6.1.5, 6.2.7.3, 6.3.1 e 6.3.2 da cláusula 6, contra o Importador de Dados ou o Exportador de Dados, no que se refere ao dados pessoais que lhe digam respeito, e aceitam a jurisdição do país de estabelecimento do Exportador de Dados para este efeito.

8.3 Nos casos de alegada infração por parte do Importador de Dados, o Titular deve, antes de tudo, solicitar ao Exportador de Dados que tome as medidas apropriadas para executar os respectivos direitos; caso o Exportador de Dados não o faça em um prazo razoável, o Titular pode então executar os seus direitos diretamente contra o Importador. Os Titulares de dados podem agir diretamente contra um Exportador de Dados que não tenha envidado esforços razoáveis para verificar a capacidade do Importador de Dados para cumprir as respectivas obrigações legais, nos termos das presentes cláusulas.

8.4 Todas as responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Termo, no Contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

9 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1 As PARTES comprometem-se a participar em qualquer procedimento de mediação habitualmente disponível e não vinculativo iniciado por um Titular ou pela Autoridade Supervisora. Caso participem do procedimento, podem escolher fazê-lo à distância, quer por telefone, quer por outros meios eletrônicos. Comprometem-se igualmente a considerar a participação em outros procedimentos de arbitragem ou mediação, desenvolvidos para os litígios em matéria de proteção de dados.

9.2 Cada uma das PARTES deve acatar a decisão de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora do país de estabelecimento do Exportador de Dados Pessoais, quando definitiva.

9.3 Em caso de conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do Contrato, prevalecem as aqui descritas.

9.4 As PARTES ajustarão variações a este instrumento que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados.

9.5 Caso qualquer disposição deste instrumento seja inválida ou inexequível, o restante deste documento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deve ser:

9.5.1 Alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível;

9.5.2 Interpretadas de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

ANEXO – RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

1 OS ITENS DE FATURAMENTO, SUAS RESPECTIVAS UNIDADES DE MEDIDA E SEUS PREÇOS UNITÁRIOS ESTÃO DEFINIDOS A SEGUIR:

1.1 Os valores abaixo listados têm sua representação em Real (BRL) garantida por no máximo um ano desde a assinatura deste contrato.

1.1.1 Respeitados os regulamentos tributários, eventuais descontos ou repasses relativos à imunidade tributária serão aplicados conforme definição corrente do SERPRO.

1.2 Os valores efetivamente faturados serão detalhados nos relatórios de prestação de contas, de acordo com o período mensal de faturamento, discriminando as variáveis definidas nas fórmulas de precificação conforme o serviço.

1.3 Itens Faturáveis por grupo de serviço:

1.3.1 Em comum (quando citado):

1.3.1.1 fator de Câmbio (fc): corresponde à importância numérica utilizada para equalização do volume de consumo, de acordo com a forma de apresentação na console, sendo:

- Catálogo de serviços apresentados em dólar:

O Fator de Câmbio equivale ao valor do dólar PTAX obtido na data de cotação do orçamento comercial;
Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em dólar na console, o Fator de Câmbio será igual a **R$ 5,3923**.

- Catálogo de serviços apresentados em reais:

Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em reais na console, o Fator de Câmbio será de 1,00.

1.3.2 Para os serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation e Cloud Generic Professional Services será utilizada a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado (R$) = hora x preço

1.3.2.1 Onde:

1.3.2.1.1 hora = quantidade de horas gastas para a realização do serviço

1.3.2.1.2 preço = quantia cobrada por unidade (1h) de serviço prestado

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.3 O Cloud Services Brokerage seguirá a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado por projeto (R$) = Volume de CSB x Preço.

1.3.3.1 Onde:

1.3.3.1.1 Volume de CSB = Volume de CSB = (vcc * fc * (1-fa)) + (vmp * fc * (1+fm))

1.3.3.1.2 vcc (Volume de Consumo na Console): É o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

1.3.3.1.3 fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual de desconto aplicado na aferição do volume de serviços de nuvem consumidos no provedor.

1.3.3.1.3.1 O Fator de Ajuste poderá incidir na etapa de faturamento dos serviços de nuvem ou ser diretamente aplicado sobre o custo dos serviços de nuvem apresentados no console (ver Tabela de Referência do Fator de Ajuste).

1.3.3.1.4 vmp (Volume de consumo no Marketplace): que corresponde ao volume de consumo de produtos de software no Marketplace do provedor. É dado em dólares se o volume do provedor for em dólares, e em reais se o volume do provedor for em reais. O Volume de Consumo no Marketplace se refere exclusivamente à conta de produtos de softwares obtidos pelo CLIENTE por meio do Marketplace dos provedores. O Consumo de Volume no Marketplace não se confunde com o consumo de recursos em nuvem que sejam necessários para execução dos produtos de software no ambiente em nuvem do cliente.

1.3.3.1.5 fm (Fator de Marketplace): trata-se de um percentual de 20% que corresponde ao montante adicional para realização de transação financeira pelo uso das lojas dos provedores (apuração de fatores de preço em relação aos serviços de nuvem. Serviço de natureza de importação, sem contrapartida prévia).

1.3.4 O volume de CSB é calculado com base na cotação PTAX do Dólar (USD) obtido na data de cotação do orçamento comercial.

1.3.5 O percentual do Fator de Ajuste seguirá a Tabela de Referência do Fator de Ajuste, estabelecida pelo Acordo Institucional Serpro-CNMP nº 06/2025:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

TABELA DE REFERÊNCIA DO FATOR DE AJUSTE		
Provedor	**Fator de Ajuste**	**Observação**
AWS	29%	----
Azure	0%	25% aplicados diretamente na console do provedor
Google	0%	20% aplicados diretamente na console do provedor
Huawei	30% a 38%	----
IBM	43%	----
Oracle	0%	36 a 47% aplicados diretamente na console do provedor
Nuvem de Governo	0%	----

1.3.5.1 Os fatores de ajuste citados na Tabela de Referência estabelecida pelo Acordo Institucional Serpro-CNMP nº 06/2025 não são aplicáveis às soluções disponíveis nos Marketplaces dos provedores de nuvem.

1.3.6 O CLIENTE poderá alterar os projetos a qualquer tempo e a seu livre critério, sendo que o valor a ser pago será com base no consumo efetivamente apurado, respeitadas as condições estabelecidas neste anexo. Os projetos estarão discriminados no Relatório Mensal de Prestação de Contas.

1.3.6.1 O Volume de Consumo do Provedor será contabilizado a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro Multicloud - Cloud Services Brokerage	CSB	3.894.336,00	R$ 1,77	R$ 6.892.974,72
Serpro Multicloud - Cloud Architecture Design	Hora	0	R$ 1.297,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Migration Management	Hora	0	R$ 1.297,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Engineering and Automation	Hora	0	R$ 1.297,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services	Hora	1.332	R$ 1.297,00	R$ 1.727.604,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.7 Cloud Services Management:

1.3.7.1 O modelo de comercialização é oferecido em forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado). A apuração do valor a ser faturado SERÁ FEITA DE ACORDO COM OS PLANOS OFERECIDOS.

1.3.7.2 A cobrança do serviço em cada plano será feita por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento. Nunca os dois itens são faturados ao mesmo tempo, ou seja, ou se cobra por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento, CONFORME DETALHADO NA TABELA ABAIXO.

1.3.7.3 Um projeto gerenciado corresponde a cada habilitação do serviço por provedor.

1.3.7.4 Caso o CSM seja superior às faixas que se encaixam no Projeto Gerenciado, será cobrado pelo item de Esforço de Gerenciamento, conforme a seguinte fórmula:

Volume de CSM = (vcc * fc * (1-fa)) * (1+ fr)

Valor a ser faturado (R$) = Volume de CSM * Valor do IFA de esforço de gerenciamento por faixa.

1.3.7.4.1 Onde:

1.3.7.4.1.1 vcc (Volume de Consumo na Console): é o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

1.3.7.4.1.2 fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual de desconto aplicado na aferição do volume de serviços de nuvem consumidos no provedor.

1.3.7.4.1.3 fr (Fator de Regulação): corresponde às condições financeiras estabelecidas por cada provedor para provimento de suporte técnico. O Fator de Regulação máximo é limitado a 150%. Para a Nuvem de Governo não existe Fator de Regulação.

1.3.7.4.1.4 Esforço de gerenciamento por faixa: corresponde ao preço unitário a ser pago pela faixa de consumo. Para encontrar o valor unitário, de posse do Volume de CSM , busca-se a faixa correspondente a ele e seu respectivo valor dentro do plano contratado. Esse valor é o que deve ser usado na fórmula acima (esforço de gerenciamento por faixa).

1.3.7.4.1.4.1 Conforme Tabela de Referência do Acordo Institucional Serpro-CNMP nº 06/2025, para efeito da definição da faixa de preço do serviço Cloud Services Management, será considerado o consumo global de todos os partícipes do acordo que estejam em execução contratual com o Serpro Multicloud, permanecendo o volume individual de cada partícipe como o insumo para aferição do volume de CSM a ser faturado.

1.3.7.5 Caso o Volume de CSM seja menor que o valor unitário do projeto gerenciado do plano contratado, o valor a ser cobrado será a unidade do projeto gerenciado. Caso contrário, o valor a ser cobrado será o resultado da multiplicação citada no item anterior.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.7.6 Para efeito de cálculo do Volume de CSM, as condições especiais obtidas em contrapartida da parceria serão limitadas a 60%, ou seja, caso o percentual dessas condições especiais no Volume de CSB seja maior que 60%, o Volume de CSB para uso no cálculo do Volume de CSM deverá ser recalculado com limite de 60% em cima do Volume de Consumo Bruto.

1.3.7.7 Plano Básico

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Projeto gerenciado	Unidade	0	R$ 4.997,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Esforço de Gerenciamento - a partir de 30.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,24	R$ 0,00

1.3.7.8 Plano Intermediário

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R$ 10.000,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 30.000 até 200.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,50	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 200.001 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,45	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,40	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - a partir de 1.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,33	R$ 0,00

1.3.7.9 Plano Avançado

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R$ 25.000,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 40.000 até 500.000 (vol CSM)	CSM	5.374.183,68	R$ 0,69	R$ 3.708.186,73
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,59	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 1.000.001 até 2.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,50	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 2.000.001 até 3.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,40	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 3.000.001 até 4.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,32	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - a partir de 4.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,26	R$ 0,00

1.3.7.10 Cloud Connect

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Cloud Connect – 500 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Cloud Connect – 1000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Cloud Connect – 2000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Cloud Connect – 3000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Cloud Connect – 5000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Cloud Connect – 10000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Cloud Connect – 20000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00
Circuito - Ultima Milha Dedicado (mbps)	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

1 INFORMAÇÕES GERAIS:

CNPJ:	26.989.715/0002-93
Razão Social:	MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
Endereço Completo:	Eixo Monumental, Praça do Buriti, Lote 2, Edifício-Sede, Brasília / DF.
CEP:	70091-900
Inscrição Municipal:	n/a
Inscrição Estadual*:	n/a

***Preencher caso exista**

2 REPRESENTANTES LEGAIS:

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	CLAUDIA BRAGA TOMELIN
CPF:	***.258.071-**
Cargo:	Secretária-Geral
Designação:	Portaria Normativa n.º 908/PGJ, de 29 de dezembro de 2022
Endereço Eletrônico:	SG@mpdft.mp.br
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)*	
Nome Completo*:	n/a
CPF*:	
Cargo*:	
Designação*:	
Endereço Eletrônico*:	

***Preencher caso seja aplicável**

3 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

RESPONSÁVEL FINANCEIRO	
Nome Completo:	SERNIVALDO SOUSA GUIMARÃES JÚNIOR
CPF:	***.880.441-**
Telefone:	(61) 3343-6800
Endereço Eletrônico:	sernivaldo.junior@mpdft.mp.br
RESPONSÁVEL TÉCNICO	
Nome Completo:	THIAGO BERNARDES DE ALMEIDA
CPF:	***.261.596-**
Telefone:	(61) 3343-6800
Endereço Eletrônico:	thiago.almeida@mpdft.mp.br

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	RICARDO MATOS GIACHINI
Cargo:	Gerente de Departamento
CPF:	***.366.521-**
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	BRUNO FERREIRA VILELA
Cargo:	Superintendente de Negócios com Clientes de Negócios Estratégicos
CPF:	***.956.651-**

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

ANEXO - INFORMAÇÕES GLOBAIS DO CONTRATO

Número do Contrato do Cliente*:	
Vigência:	36 (trinta e seis) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses
Valor Total do Contrato:	R$ 12.328.765,45
Valor Total do Contrato por Extenso:	Doze Milhões e Trezentos e Vinte e Oito Mil e Setecentos e Sessenta e Cinco Reais e Quarenta e Cinco Centavos
Processo Administrativo de Contratação:	19.04.3900.0138650/2025-09
Dados da Dotação Orçamentária:	Natureza da Despesa: 339040 - PTRES 172152 - Nota de Empenho 2025NE000412
Regime de Execução:	O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.
IDENTIFICAÇÃO DAS TESTEMUNHAS	
Nome da Primeira Testemunha:	
CPF da Primeira Testemunha:	
Nome da Segunda Testemunha:	
CPF da Segunda Testemunha:	
LOCAL E DATA DE ASSINATURA	
Local de Assinatura (Cidade/UF):	Brasília/DF
Data de Assinatura:	17 de dezembro de 2025

***Opcional**

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: 21DF1B57007640FE.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Contrato nº 01.077/2025/2025

Última atualização 07/11/2025

Local: Campo Grande/MS

Órgão: FUNDO ESPECIAL PARA INSTALACAO, DESENVOLV. E APERF.DAS ATIVIDADES DOS JUIZADOS ESPECIAIS CIVEIS E CRIMINAIS

Unidade executora: 2 - Fundo Especial Juizados Especiais Cíveis e Criminais

Tipo: Contrato (termo inicial) **Receita ou Despesa:** Despesa **Processo:** 682.098.0228/2025

Categoria do processo: Serviços

Data de divulgação no PNCP: 07/11/2025 **Data de assinatura:** 31/10/2025 **Vigência:** de 31/10/2025 a 31/10/2028

Id contrato PNCP: 05532085000172-2-000092/2025 **Fonte:** AZ INFORMATICA LTDA

Id contratação PNCP: 05532085000172-1-000219/2025

Objeto:

contratação de serviço Broker de computação em nuvem pública fornecidos por múltiplos provedores nos modelos de infraestrutura como serviço (IaaS) e plataforma como serviço (PaaS) com suporte técnico e serviço de consultoria especializada em regime de empreitada.

VALOR CONTRATADO

R$ 8.500.386,96

FORNECEDOR:

Tipo: Pessoa jurídica **CNPJ/CPF:** 33.683.111/0001-07 Consultar sanções e penalidades do fornecedor

Nome/Razão social: SERVICO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO)

Arquivos Histórico

Nome	Data/Hora de Inclusão
01.077-2025.pdf	07/11/2025 - 17:32:47

Exibir: 5 | 1-1 de 1 itens | Página: 1

Voltar

PORTAL NACIONAL DE CONTRATAÇÕES PÚBLICAS

Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel diploma.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados a compor o aludido comitê.

A adequação, fidedignidade e corretude das informações e dos arquivos relativos às contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

https://portaldeservicos.gestao.gov.br

0800 978 9001

AGRADECIMENTO AOS PARCEIROS

BID Banco Interamericano de Desenvolvimento

Enap Escola Nacional de Administração Pública

Serpro

SEBRAE

Texto destinado a exibição de informações relacionadas à **licença de uso**.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

CONTRATO DE ADESÃO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ESPECIALIZADOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O CLIENTE e seus representantes, devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE", e o SERVIÇO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS – SERPRO, empresa pública federal com sede no SGAN, Quadra 601, Módulo V, Brasília/DF, CEP 70836-900, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 33.683.111/0001-07, doravante denominado SERPRO, tendo seus representantes legais devidamente identificados no anexo "IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO", conjuntamente denominados PARTES, resolvem celebrar o presente contrato, que se regerá pelas disposições das Leis nº 14.133/2021 e 10.406/2002 e suas atualizações e de acordo com as seguintes cláusulas e condições:

1 DO OBJETO E DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1 O presente contrato tem por finalidade a prestação dos serviços técnicos especializados descritos no anexo "Descrição dos Serviços" deste contrato.

2 DA VINCULAÇÃO

2.1 Este contrato integra o processo administrativo do CLIENTE nº 159.943.0014/2025.

2.2 O presente contrato deverá ser interpretado em sua completude, incluindo-se os seus anexos.

2.3 A execução deste contrato será regulada pelas suas cláusulas e condições, pelos dispositivos da Lei nº 14.133/2021, pelos preceitos de Direito Público, sendo aplicadas, subsidiariamente, os preceitos da Teoria Geral dos Contratos, o princípio da boa-fé objetiva e as disposições de Direito Privado.

3 DA FUNDAMENTAÇÃO

3.1 Esse contrato é celebrado por dispensa de licitação, com base no disposto no inc. IX, art. 75, da Lei nº 14.133/2021.

4 DA IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

4.1 Este serviço é classificável como de natureza de prestação continuada.

5 DO REGIME DE EXECUÇÃO

5.1 O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.

6 DAS OBRIGAÇÕES

6.1 São obrigações do CLIENTE:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.1.1 Assegurar as condições necessárias para a execução dos serviços contratados, conforme especificação detalhada no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

6.1.2 Solicitar formalmente, por meio dos canais de comunicação descritos no anexo “Descrição dos Serviços”, qualquer alteração que possa impactar a execução dos serviços, ficando a critério do SERPRO a sua aceitação.

6.1.3 Informar e manter operantes os seus dados de contato registrados neste contrato, bem como comunicar tempestivamente ao SERPRO as atualizações dessas informações.

6.1.4 Efetuar o correto pagamento dos serviços prestados dentro dos prazos especificados neste contrato.

6.1.5 O CLIENTE compromete-se a não armazenar ou reproduzir os dados e informações obtidos por meio dos serviços contratados, salvo quando tal armazenamento ou reprodução:

6.1.5.1.1 decorra da razoável fruição dos serviços, sendo indispensável para o exercício regular de suas atividades; ou

6.1.5.1.2 seja exigido por obrigação legal ou regulatória.

6.1.5.2 Nessas hipóteses, o CLIENTE deverá manter registros internos dos acessos, finalidades e fundamentos legais que justifiquem tal armazenamento, podendo ser solicitado a prestar informações ao SERPRO, a qualquer tempo, para fins de auditoria, responsabilidade compartilhada ou fiscalização pelos órgãos de controle.

6.1.6 Não utilizar os serviços e os dados obtidos para finalidade ou forma distinta da qual foram concebidos e fornecidos ou para a prática de atos considerados ilegais, abusivos e/ou contrários aos princípios norteadores do Código de Ética do SERPRO.

6.1.6.1 Em casos de suspeita das práticas descritas acima, os serviços poderão ser suspensos, com a consequente comunicação do ocorrido às autoridades competentes e, em eventual confirmação, o SERPRO poderá rescindir o presente contrato e iniciar o processo de apuração de responsabilidade do agente que tenha dado causa a estas práticas.

6.2 São obrigações do SERPRO:

6.2.1 Prestar os serviços de acordo com o presente contrato, desde que o CLIENTE tenha assegurado as condições necessárias para a utilização dos serviços contratados.

6.2.2 Enviar, por meio eletrônico, relatório de prestação de contas discriminando os serviços, Notas Fiscais e Guias de Pagamento (boletos) correspondentes ao serviço prestado. Estes documentos também estarão disponíveis para o CLIENTE na Área do Cliente disponibilizada pelo SERPRO.

6.2.3 Manter suas condições de habilitação durante toda a vigência contratual, em cumprimento às determinações legais, o que será comprovado pelo CLIENTE por meio de consultas aos sistemas ou cadastros de regularidade da Administração Pública Federal.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.2.4 Comunicar, formalmente, ao CLIENTE qualquer ocorrência que possa impactar na execução dos serviços.

7 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

7.1 As condições relativas à propriedade intelectual da solução estão dispostas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

8 DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

8.1 As PARTES se comprometem a manter sob estrita confidencialidade toda e qualquer informação trocada entre si em relação à presente prestação de serviços, bem como toda e qualquer informação ou documento dela derivado, sem prejuízo de qualquer outra proteção assegurada às PARTES pelo ordenamento jurídico.

8.2 Sobre a confidencialidade e a não divulgação de informações, fica estabelecido que:

8.2.1 Todas as informações e os conhecimentos aportados pelas PARTES para a execução do objeto deste contrato são tratadas como confidenciais, assim como todos os seus resultados.

8.2.2 A confidencialidade implica a obrigação de não divulgar ou repassar informações e conhecimentos a terceiros não envolvidos nesta relação contratual, sem autorização expressa, por escrito, dos seus detentores.

8.2.3 Não são tratadas como conhecimentos e informações confidenciais as informações que forem comprovadamente conhecidas por outra fonte, de forma legal e legítima, independentemente da iniciativa das PARTES no contexto deste contrato.

8.2.4 Qualquer exceção à confidencialidade só será possível caso prevista neste contrato ou com a anuência prévia e por escrito das PARTES em disponibilizar a terceiros determinada informação. As PARTES concordam com a disponibilização de informações confidenciais a terceiros nos casos em que tal disponibilização se mostre necessária para o cumprimento de exigências legais.

8.2.5 Para os fins do presente contrato, a expressão “Informação Confidencial” significa toda e qualquer informação revelada, fornecida ou comunicada (seja por escrito, de forma eletrônica ou por qualquer outra forma) pelas PARTES entre si, seus representantes legais, administradores, diretores, sócios, empregados, consultores ou contratados (em conjunto, doravante designados “REPRESENTANTES”) no âmbito deste contrato.

8.2.6 Todas as anotações, análises, compilações, estudos e quaisquer outros documentos elaborados pelas PARTES ou por seus REPRESENTANTES com base nas informações descritas no item anterior serão também considerados “Informação Confidencial” para os fins do presente contrato.

8.3 A informação que vier a ser revelada, fornecida ou comunicada verbalmente entre as PARTES deverá integrar ata lavrada por qualquer dos seus representantes para que possa constituir objeto mensurável e dotado de rastreabilidade para efeito da confidencialidade ora pactuada.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

8.4 O descumprimento desta cláusula por qualquer das PARTES poderá ensejar a responsabilização de quem lhe der causa, nos termos da lei, inclusive em relação aos eventuais danos causados à parte contrária ou a terceiros.

8.4.1 Sem prejuízo de eventuais sanções aplicáveis nas esferas cível e administrativa, a conduta que represente violação a essa cláusula pode vir a ser enquadrada no crime de concorrência desleal previsto no art. 195, inc. XI, da Lei nº 9.279/1996.

8.4.2 O dever de confidencialidade estabelecido nesse contrato inclui a necessidade de observância da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

8.5 A responsabilidade por danos causados às PARTES ou a terceiros por eventual vazamento de dados ou outro tratamento de dados inadequado ou ilícito, será direcionada a quem comprovadamente tenha dado causa, por sua ação, omissão, ou sob sua responsabilidade.

8.6 O SERPRO não será responsabilizado por quaisquer prejuízos causados por eventuais erros, fraudes ou má qualidade dos dados compartilhados, bem como pelo uso indevido por terceiros das ferramentas que compõem a solução.

9 DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

9.1 Conforme dispõe o art. 117 da Lei nº 14.133/2021, o CLIENTE designará formalmente os representantes da Administração (Gestor e Fiscais) que serão responsáveis pelo acompanhamento e pela fiscalização da execução do contrato e realizarão a alocação dos recursos necessários de forma a assegurar o perfeito cumprimento deste contrato.

10 DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

10.1 Os locais de prestação dos serviços estão especificados no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

10.2 Para a correta tributação, as notas fiscais deverão ser emitidas com o CNPJ do estabelecimento do SERPRO onde os serviços forem prestados.

11 DO PREÇO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

11.1 O valor estimado deste contrato para seu período de vigência é de R$ 8.500.386,96 (Oito milhões, quinhentos mil, trezentos e oitenta e seis reais e noventa e seis centavos).

11.2 Os preços já incluem a tributação necessária para a prestação dos serviços, conforme a legislação tributária vigente.

11.3 Os itens faturáveis, a forma de cálculo e o detalhamento dos valores a serem pagos mensalmente pelo CLIENTE estão descritos no anexo “Relatório Consolidado de Preços e Volumes” deste contrato.

11.4 Para efeito de pagamento, o SERPRO cobrará um valor mensal, que será calculado com base no volume consumido pelo CLIENTE no período de 21 (vinte e um) do mês anterior ao dia 20 (vinte) do mês especificado.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

11.5 Caberá ao CLIENTE indicar e manter atualizadas todas as informações necessárias para envio eletrônico (por e-mail) da nota fiscal e dos boletos de pagamento correspondentes aos serviços prestados.

11.6 Desde o primeiro faturamento o relatório de prestação dos serviços será encaminhado automaticamente pelo SERPRO para o e-mail informado pelo CLIENTE no anexo “IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE deste contrato.

11.6.1 No referido e-mail constarão as informações necessárias para que o CLIENTE acesse e se cadastre no portal.

11.7 O não recebimento pelo CLIENTE, por correspondência eletrônica, dos documentos de cobrança mensais não o isentará de efetuar o pagamento dos valores devidos até a data de vencimento. Neste caso, o CLIENTE deverá acessar os documentos necessários para o pagamento no portal Área do Cliente.

11.8 Nas notas fiscais emitidas o nome do CLIENTE terá a mesma descrição adotada no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ da Secretaria da Receita Federal do Brasil – RFB do Ministério da Fazenda – MF.

11.9 O pagamento das faturas/boletos deverá ser realizado pelo CLIENTE no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da nota fiscal pelo SERPRO. A nota fiscal será emitida até o último dia útil do mês de referência.

11.10 O valor da primeira fatura poderá ser cobrado proporcionalmente (pro rata die) a partir da instalação/habilitação/utilização do serviço.

11.11 O valor mensal será atestado definitivamente em até 5 (cinco) dias corridos, contados do recebimento ou da disponibilização da documentação correspondente à prestação do serviço.

11.11.1 Decorrido o prazo para recebimento definitivo, sem que haja manifestação formal do CLIENTE, o SERPRO emitirá, automaticamente, as notas fiscais referentes aos serviços prestados.

12 DO ATRASO NO PAGAMENTO

12.1 Não ocorrendo o pagamento pelo CLIENTE dentro do prazo estipulado neste contrato, o valor devido será acrescido de encargos, que contemplam:

12.1.1 Multa de 1% (um por cento); e

12.1.2 Juros de mora (pro rata die) de 0,5% (meio por cento) ao mês sobre o valor faturado a partir da data do vencimento.

12.2 O atraso no pagamento, quando igual ou superior a 60 (sessenta) dias, permite a suspensão imediata dos serviços prestados pelo SERPRO, hipótese em que o CLIENTE continuará responsável pelo pagamento dos serviços já prestados e dos encargos financeiros deles decorrentes.

13 DA RETENÇÃO DE TRIBUTOS

13.1 Em conformidade com a legislação tributária aplicável, nos casos em que houver a retenção de tributos, via substituição tributária, caberá ao CLIENTE enviar os

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

comprovantes de recolhimento de tributos para o endereço eletrônico do SERPRO (gestaotributaria@serpro.gov.br) ou encaminhá-los para o seguinte endereço:

Departamento de Gestão Tributária

Superintendência de Controladoria

SERPRO (Edifício SEDE)

Endereço: SGAN 601 – Módulo V – Asa Norte – Brasília/DF CEP: 70.836-900

14 DA VIGÊNCIA

14.1 O presente contrato vigerá por 36 (trinta e seis) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses, conforme preconizado nos art. 106 e 107 da Lei n. 14.133/2021.

14.1.1 Caso a assinatura seja efetivada por meio de certificação digital ou eletrônica, considerar-se-á como início da vigência a data em que o último signatário assinar.

15 DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1 A despesa com a execução deste contrato está programada em dotação orçamentária própria do CLIENTE, prevista no seu orçamento para o exercício corrente, conforme disposto a seguir: Funcional Programática: 02.126.0003.2045.0001; Elemento de Despesa: 3390.40.15..

15.2 Para o caso de eventual execução deste contrato em exercício futuro, a parte da despesa a ser executada em tal exercício será objeto de Termo Aditivo ou Apostilamento com a indicação, por parte do CLIENTE, dos créditos e empenhos para sua cobertura.

16 DA MANUTENÇÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO

16.1 O reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, por meio de reajuste de preços, para órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:

16.1.1 O reajuste dar-se-á por meio da aplicação do Índice de Custo de Tecnologia da Informação (ICTI), apurado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do contrato, para CLIENTES integrantes do Sistema de Recursos de Tecnologia da Informação do Poder Executivo Federal – SISP, ou para outros CLIENTES que por fundamento normativo próprio se submetam à mesma sistemática de reajuste.

16.2 O reequilíbrio econômico-financeiro, por meio de reajuste de preços, para órgãos ou entidades não integrantes do SISP no momento da contratação se dará da seguinte forma:

16.2.1 Dar-se-á por meio da aplicação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas (IBGE), acumulado nos últimos doze meses contados a partir da data de assinatura do Contrato.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

16.3 Haja vista que a apuração do IPCA e do ICTI é realizada mensalmente pelo IBGE e IPEA, respectivamente, o que inviabiliza a sua ponderação em proporção diária, a referência do cálculo considerará meses completos a partir do mês da data base.

16.4 A data base para cálculo do índice da primeira correção monetária será o mês de assinatura do Contrato, considerando-se esta data a do orçamento do Contrato e tomando-se como base a seguinte fórmula:

Ir = (I1 – Io) / Io

R = Vo x Ir

V1 = Vo + R

Onde:

Ir - índice de reajustamento

I1 - índice correspondente à data para qual se deseja reajustar o valor (aniversário de 12 (doze) meses a partir da assinatura do Contrato)

Io - índice correspondente à data base do contrato (mês de assinatura do Contrato)

R - valor do reajustamento procurado

V1 - preço final já reajustado

Vo - preço original do Contrato, na data base (valor a ser reajustado)

16.5 No caso de utilização do IPCA, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IBGE, localizado no seguinte endereço:

https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/indicadores/precos/inpc_ipca/defaultseriesHist.shtm.

16.6 Para o caso de utilização do ICTI, os valores de “Io” e de “I1” podem ser consultados no sítio eletrônico do IPEA, localizado no seguinte endereço: http://www.ipea.gov.br.

16.7 De acordo com o disposto no inciso I do art. 136 da Lei nº 14.133/2021, os reajustes ocorrerão por simples apostilamentos efetuados automaticamente e de ofício, sendo dispensado o prévio requerimento por parte do SERPRO.

16.8 Após efetuado pela autoridade competente da parte CLIENTE, o apostilamento deverá ser enviado ao SERPRO no prazo máximo de 5 dias corridos contados da assinatura do documento.

16.9 De acordo com o art. 2º da Lei nº 10.192/2001, os efeitos do reajuste serão considerados a partir do dia subsequente ao aniversário de vigência do contrato e a aplicação dos demais reajustes respeitarão o intervalo mínimo de 12 (doze) meses entre suas aplicações.

16.10 O índice de reajuste incidirá sobre cada item faturável discriminado neste Contrato.

16.11 O reequilíbrio por meio de revisão, para todos os Órgãos e Entidades Contratantes, integrantes ou não do SISP:

16.11.1 Dar-se-á em caso de mudanças de caráter extraordinário ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

financeiro inicial do contrato, A base para cálculo da revisão retroagirá até a data do fato que a motivou e deverá ser formalizada por termo aditivo próprio.

17 DOS ACRÉSCIMOS E SUPRESSÕES

17.1 O SERPRO fica obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no objeto do presente Contrato, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor atualizado deste Contrato. Mediante acordo entre as PARTES poderá haver supressão de quantitativos do objeto contratado em percentual superior a 25% do valor inicial atualizado do Contrato.

18 DA RESCISÃO

18.1 Os casos de rescisão contratual obedecerão ao disposto nos artigos 137 a 139 da Lei n. 14.133/2021, e serão formalmente motivados nos autos do procedimento, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

18.2 Para formalizar a rescisão contratual, o CLIENTE deverá abrir um acionamento, nos termos previstos neste contrato, por meio dos Canais de Atendimento expostos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

18.3 Nos casos em que a prestação do serviço objeto deste contrato depender de autorização de órgão ou entidade responsável pelos dados e informações, eventual cancelamento da autorização concedida ao SERPRO para esta finalidade ensejará a imediata suspensão dos serviços e o início do procedimento de rescisão deste contrato, não cabendo ao CLIENTE direito a qualquer indenização por parte do SERPRO, seja a que título for.

18.4 Eventual rescisão não representa quitação para os débitos aferidos e não quitados. Em caso de rescisão os serviços serão considerados parcialmente entregues e caberá ao CLIENTE efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados, conforme as condições estabelecidas nesse contrato.

18.5 Condições específicas de rescisão decorrentes de características próprias do serviço contratado, se existirem, estarão especificadas no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

19 DA COMUNICAÇÃO FORMAL

19.1 Será considerada comunicação formal toda e qualquer troca de informações realizada entre as PARTES por meio dos Canais de Atendimento estabelecidos no anexo “Descrição dos Serviços” deste contrato.

19.2 O CLIENTE deverá comunicar as atualizações de seus dados de contato ao SERPRO, sob pena de assumir o risco de não receber comunicações que sejam relacionadas aos serviços deste contrato.

20 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

20.1 Os ônus decorrentes do descumprimento de quaisquer obrigações estabelecidas neste instrumento contratual serão de responsabilidade da parte que lhes der

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

causa, sem prejuízo de eventual responsabilização daquele que der causa ao inadimplemento por perdas e danos perante a parte prejudicada.

20.2 Eventual aplicação de sanção administrativa deve ser formalmente motivada, assegurado o exercício, de forma prévia, do contraditório e da ampla defesa.

20.3 Na aplicação das sanções a autoridade competente levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena e o dano causado à parte prejudicada, observado o princípio da proporcionalidade.

20.3.1 Constituirá:

20.3.1.1 Advertência – Sanção aplicável à ocorrência de inexecução parcial não reiterada.

20.3.1.2 Mora – O recebimento total em atraso dos serviços contratados ou atraso na execução das disposições contratuais.

20.3.1.3 Inexecução parcial – O recebimento parcial, ainda que em atraso, dos serviços contratados para o período de referência.

20.3.1.4 Inexecução total – O não recebimento de todas as parcelas dos serviços contratados.

20.3.2 Por inexecução parcial ou total deste contrato, o SERPRO estará sujeito à aplicação das sanções descritas no art. 156 da Lei nº 14.133/2021, de forma gradativa e proporcional à gravidade da falta cometida e de eventual dano causado, assegurados o contraditório e a ampla defesa de forma prévia.

20.3.2.1 Em caso de descumprimento total das obrigações, o valor da multa não excederá a 10% (dez por cento) do valor do contrato. Caso haja a aplicação de mais de uma multa por descumprimento parcial das obrigações, a soma dos valores das eventuais multas aplicadas não ultrapassará esse limite.

20.3.2.2 Fica estipulado o percentual de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao mês pro rata die sobre o valor do item inadimplido para os casos de mora (atraso).

20.3.3 Ficam estipulados a título de multa compensatória os percentuais de:

20.3.3.1 2% (dois por cento) sobre o valor do item inadimplido para os casos de inexecução parcial reiterada.

20.3.3.2 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato para os casos de inexecução total.

20.4 Dentro do mesmo período de referência, para o mesmo item inadimplido, a multa por inexecução total substitui a multa por inexecução parcial e a multa por mora; da mesma forma, a multa por inexecução parcial substitui a multa por mora.

20.5 Os valores devidos pelo SERPRO serão pagos preferencialmente por meio de redução do valor cobrado na fatura do mês seguinte à respectiva aplicação. Na ausência de saldo contratual em serviços a serem prestados, o SERPRO pagará ao CLIENTE por eventual diferença, preferencialmente, por meio de cobrança administrativa.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

21 DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709/2018

21.1 As condições relativas à aderência das PARTES à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD estão discriminadas no anexo “Tratamento e Proteção de Dados Pessoais” deste contrato.

21.2 O CLIENTE deve atentar para o que dispõe a LGPD, com especial destaque para seus princípios, no seu relacionamento com o Titular de Dados Pessoais, inclusive dando-lhe conhecimento sobre a FINALIDADE do uso destas informações pessoais, evitando assim a suspensão contratual do presente contrato.

22 DA LEI ANTICORRUPÇÃO E DO PROCESSO DE INTEGRIDADE

22.1 As PARTES, por si e por seus administradores, empregados e representantes comerciais, comprometem-se a observar e cumprir a Lei nº 12.846/2013 (“Lei Anticorrupção Brasileira”), regulamentada pelo Decreto nº 11.129/2022, e, no que lhes forem aplicáveis, as legislações internacionais e os tratados internacionais assumidos pelo Brasil, em especial a Convenção Interamericana Contra a Corrupção (Convenção da OEA), promulgada pelo Decreto nº 4.410/2002, a Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção (Convenção das Nações Unidas), promulgada pelo Decreto nº 5.687/2006, e a Convenção sobre o Combate a Corrupção de Funcionários Públicos Estrangeiros em Transações Comerciais Internacionais (Convenção da OCDE), promulgada pelo Decreto nº 3.678/2000.

22.1.1 O descumprimento da Lei Anticorrupção Brasileira e do seu decreto regulamentador poderá ensejar a rescisão motivada do presente contrato, a instauração de processo administrativo para apuração de responsabilidade dos envolvidos e, se for o caso, a aplicação de sanções administrativas porventura cabíveis, sem prejuízo do ajuizamento de ação com vistas à responsabilização na esfera judicial, nos termos dos artigos 6º, 8º, 18 e 19 da Lei nº 12.846/2013.

22.2 As PARTES, por si e por seus administradores, empregados e representantes comerciais, comprometem-se, quando for aplicável, a observar e cumprir os dispositivos da Lei nº 9.613/1998 ("Lei de Lavagem de Dinheiro"), alterada pela Lei nº 12.683/2012, assim como a adotar e manter práticas de prevenção à lavagem de dinheiro e de financiamento ao terrorismo.

22.3 O CLIENTE, por si, seus administradores, empregados e representantes comerciais devem conhecer e, no que for aplicável à relação contratual com o SERPRO, agir em conformidade com a Política de Integridade e Anticorrupção do Serpro, o Programa Corporativo de Integridade do Serpro (PCINT) e o Código de Ética, Conduta e Integridade do Serpro, disponíveis em: https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade.

22.4 O CLIENTE está ciente de que o SERPRO poderá realizar, previamente à assinatura do contrato e, a qualquer tempo durante a vigência da relação contratual, avaliação de integridade para as contratações de produtos e serviços que envolvam dados pessoais, inclusive dados pessoais sensíveis, nos termos da Norma de Avaliação de Integridade de Clientes, a qual está disponível em: https://www.transparencia.serpro.gov.br/etica-e-integridade/due-diligence-de-integridade.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

22.5 As PARTES comprometem-se a conduzir os seus negócios e práticas comerciais, durante a vigência da relação contratual, de forma ética, íntegra, transparente e em conformidade com a legislação vigente.

23 DA MATRIZ DE RISCOS

23.1 Em observância ao disposto no inciso XXVII do art. 6º da Lei nº 14.133/2021, as PARTES, declaram que a presente contratação não apresenta eventos supervenientes impactantes no equilíbrio econômico-financeiro que justifiquem ou fundamentem a elaboração de Matriz de Riscos para o contrato.

24 DOS CASOS OMISSOS

24.1 Os casos omissos serão decididos pelas PARTES, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133/2021 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, normas e princípios gerais dos contratos.

25 DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

25.1 Aplicam-se às PARTES as regras para solução de controvérsias de natureza jurídica destinadas à Administração Pública, em especial quanto à submissão dessas, em sede administrativa, à Câmara de Mediação e Conciliação competente.

26 DO FORO

26.1 É eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º da Lei nº 14.133/21.

27 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

27.1 As PARTES reconhecem que a contratação por meios eletrônicos, tecnológicos e digitais é válida, exequível e plenamente eficaz, ainda que estabelecida com assinatura eletrônica, digital ou certificação fora dos padrões ICP-Brasil, conforme MP nº 2.200-2 de 2001 ou outra legislação de âmbito federal que venha a substituí-la.

27.2 Considera-se que a celebração do presente contrato ocorreu na data da sua última assinatura ou do seu último aceite.

28 DA PUBLICAÇÃO

28.1 Caberá ao CLIENTE providenciar às suas expensas, a publicação resumida deste instrumento e dos respectivos aditamentos de que trata o art. 174 e o §2º do art. 175 da Lei n. 14.133/2021.

Ajustadas as condições estabelecidas, as PARTES assinam abaixo consolidando os termos deste contrato.

Brasília, DF, 16 de outubro de 2025

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

NEOSIGNER Assinatura Avançada
DANIEL SILVA ANTONELLI
CPF: ***.073.221-**
23/10/2025
Serpro

DANIEL SILVA ANTONELLI
Gerente de Departamento
SERPRO

NEOSIGNER Assinatura Avançada
GUILHERME ALVARES DA SILVA
CPF: ***.744.601-**
23/10/2025
Serpro

GUILHERME ALVARES DA SILVA
Gerente de Divisão
SERPRO

NEOSIGNER Assinatura Avançada
DORIVAL RENATO PAVAN
CPF: ***.458.289-**
31/10/2025
Serpro

DORIVAL RENATO PAVAN
CLIENTE

<Duplo clique para preencher>
CLIENTE (Opcional)

NEOSIGNER Assinatura Avançada
CAMILA GARCIA SCRAMIM ZEQUIM
CPF: ***.727.599-**
24/10/2025
Serpro

Testemunha
Nome: CAMILA GARCIA SCRAMIM ZEQUIM
CPF: 037.727.599-98

NEOSIGNER Assinatura Avançada
ORLANDO MOREIRA BASTOS
CPF: ***.610.021-**
23/10/2025
Serpro

Testemunha
Nome: ORLANDO MOREIRA BASTOS
CPF: 2386.610.021-91

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

ANEXO – DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Parecer jurídico de aprovação da Minuta: 0844/2023

1 DEFINIÇÕES BÁSICAS

1.1 Partes: Todas as Pessoas Jurídicas diretamente envolvidas neste contrato, isto é, o CLIENTE e o SERPRO.

1.2 Cliente: Pessoa Jurídica e que é identificada por meio do seu cadastro na Área do Cliente do SERPRO.

1.3 Loja SERPRO: Website de venda dos produtos e serviços SERPRO, acessível pelo endereço eletrônico: https://loja.serpro.gov.br.

1.4 Central de Ajuda: Website de informações e suporte pós-venda, acessível pelo endereço: https://centraldeajuda.serpro.gov.br.

1.5 Área do Cliente: Canal eletrônico disponibilizado ao cliente por meio de login e senha, com acesso a informações restritas relativas ao contrato e questões financeiras, através do endereço: https://cliente.serpro.gov.br.

1.6 TAM (do inglês, Technical Account Manager, ou Gestor Técnico de Contas): Pessoa ou grupo especialista que auxilia a gestão do CLIENTE sobre os serviços em nuvem - pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CLIENTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.

1.7 DevOps: “Por definição, DevOps descreve um processo de desenvolvimento de software e uma mudança de cultura organizacional que acelera a entrega de software de alta qualidade, automatizando e integrando os esforços das equipes de desenvolvimento e operações de TI - dois grupos que tradicionalmente atuavam separadamente ou em silos”. Adaptado de:

https://www.ibm.com/cloud/learn/devops-a-complete-guide

1.8 Cloud Computing: Modelo de computação em que os recursos (redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços) são disponibilizados como serviços usando tecnologias de Internet. A cobrança dos serviços preferencialmente é feita com base no efetivo consumo dos recursos e possuem características de flexibilidade e elasticidade em tempo real.

1.9 Corretor de nuvem (Cloud Broker): É uma entidade que gerencia o uso, desempenho e entrega de serviços em nuvem e também negocia relacionamentos entre provedores e consumidores em nuvem.

1.10 Projeto: É a unidade de agrupamento/alocação para atendimento às demandas do CLIENTE, considerado cada sistema/aplicação ou um conjunto integrado de recursos de uma arquitetura técnica, que compõe uma única solução ou empreendimento, delimitando o escopo de atuação. Um projeto serve como unidade de gerenciamento/gestão e pode ser um ambiente inteiro, uma aplicação ou um conjunto de aplicações. O CLIENTE define o escopo do projeto dentro de seu contexto.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.11 Evento Crítico: Mudanças de alta complexidade realizadas em ambientes de TIC, tais como eventos de migração de workloads, implantação de novos projetos, atualização tecnológica ou mudanças de infraestrutura de ambientes em nuvem.

1.12 MVP: Produto mínimo viável (em inglês, Minimum Viable Product – MVP) é a versão mais simples de um produto que pode ser disponibilizada para a validação de um pequeno conjunto de hipóteses sobre um negócio. (Caroli, Paulo. Direto ao ponto. 1.ed. 2015. São Paulo: Casa do código, 2015).

1.13 Sprint: Intervalo de tempo, não superior a um mês, no qual uma entrega planejada é realizada. Adaptado de:

https://www.scrum.org/resources/what-is-a-sprint-in-scrum

1.14 Backlog: Lista das tarefas necessárias que precisam ser feitas para a entrega.

1.15 Workload: “No contexto de uma adoção de nuvem, uma workload é uma coleção de ativos de TI (servidores, VMs, aplicativos, dados ou dispositivos) que, coletivamente, dá suporte a um ou mais processos definidos. As workloads também podem depender de outros ativos compartilhados ou plataformas maiores, no entanto, uma workload deve ter limites definidos em relação aos ativos dependentes e aos processos que dependem dela. Muitas vezes, as workloads podem ser visualizadas monitorando o tráfego de rede entre os ativos de TI.”. Adaptado de:

https://docs.microsoft.com/en-us/azure/cloud-adoption-framework/plan/workloads

2 DESCRIÇÃO GERAL DO SERVIÇO

2.1 SERPRO Multicloud é um conjunto organizado de serviços profissionais relacionados entre si e especializados em cloud, pensados para facilitar a jornada e o sucesso da transformação digital do Estado brasileiro, permitindo que o gestor público de TI faça escolhas inteligentes e tecnicamente embasadas, possibilitando a rápida e segura adoção das tecnologias de cloud.

2.2 A solução disponibiliza, através de pacotes de serviços que podem ser contratados de forma opcional, especialistas de alto nível em cloud e com expertise em negócios de governo, desde a avaliação de maturidade, passando pelo aconselhamento na seleção dos projetos, no comparativo para escolha do provedor mais adequado e amparo legal para justificativa de contratação, além da elaboração da arquitetura de soluções, do planejamento e execução da migração ou implantação de workloads na nuvem, da sustentação de aplicações e até da avaliação sistemática para otimização de ambiente e gestão econômica, com foco no sucesso do resultado esperado.

2.3 A oferta integrada de serviços possibilita ao CLIENTE acelerar a expansão dos serviços com níveis elevados de qualidade, segurança, confiabilidade, flexibilidade e a custos otimizados.

2.4 Através do SERPRO Multicloud, o CLIENTE terá acesso ao acervo de softwares disponibilizados pelos provedores em suas lojas de Marketplace, podendo pesquisar, gerenciar e instanciar produtos de softwares que se integram e complementam o ambiente de nuvem do provedor.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.5 Ao realizar a contratação do serviço, o gestor público terá acesso - por demanda e independente da localização - ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis e de alta performance disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem do provedor SERPRO, através de portal web. O portal web se trata da console dos provedores, disponível via web, 24 horas por dia, 7 dias por semana, que possibilita a seleção de recursos e ofertas dos provedores parceiros.

2.6 Por meio deste contrato, o gestor público tem a liberdade de escolha dentre os melhores recursos de cada provedor e continua sendo o gestor da solução, podendo delegar algumas atividades ao SERPRO, por meio da contratação dos serviços opcionais deste contrato.

3 CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DO SERVIÇO

3.1 O atendimento às demandas do CLIENTE será feito por projeto.

3.2 A solução SERPRO Multicloud contempla os seguintes serviços profissionais:

3.2.1 Cloud Services Brokerage

3.2.1.1 Serviço profissional de corretagem de serviços em nuvem e de disponibilização e operação da plataforma multinuvem, visando gerenciar o uso, o desempenho e a entrega, assim como os relacionamentos entre provedores e consumidores destes serviços (em nuvem).

3.2.1.2 O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados nem pela disponibilidade da aplicação hospedada em quaisquer nuvens dos parceiros do SERPRO Multicloud.

3.2.1.3 O que faz?

3.2.1.3.1 Um corretor para serviços na nuvem que possui visão sistêmica em TI, domina as funcionalidades e características dos provedores parceiros, orienta sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem, ajuda o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem e provedores mais adequados para cada projeto, facilita o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço fiscal e tributário entre os provedores parceiros e as organizações públicas ao longo da jornada da cloud e gerencia o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

3.2.1.3.2 O SERPRO oferece também, como serviço adicional (com item faturável específico), uma conexão física dedicada com cada provedor parceiro habilitado, com túnel criptografado para a transferência de dados. Essa conexão pode ser ativada para os clientes das soluções da Rede SERPRO e toda a gestão operacional e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

3.2.1.3.3 Quando identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o CLIENTE poderá receber recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, podendo, opcionalmente, solicitar ajuda na implementação através de demanda solicitando o serviço consultivo

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Cloud Generic Professional Services. No plano avançado do Cloud Services Management, o CLIENTE dispõe de um serviço completo de gestão de contas.

3.2.1.4 Como funciona?

3.2.1.4.1 O CLIENTE terá acesso, por demanda e independente da localização, ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem on premises (provedor SERPRO).

3.2.1.4.2 O CLIENTE escolhe o provedor mais adequado para atender suas necessidades e realiza então o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação sobre os quais pode instalar e executar softwares em geral. O serviço de corretagem pode ser solicitado a qualquer tempo. Entretanto, para realizar qualquer mudança no ambiente, é necessário ter uma arquitetura de solução e planejar a mudança. No caso de não dispor de uma arquitetura de solução, poderá abrir demanda para esse serviço (Cloud Architecture Design). As mudanças de ambiente poderão ser tratadas demandando o serviço Cloud Migration Management.

3.2.1.4.3 Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. O acompanhamento do uso de recursos poderá ser feito pelo portal web (console do provedor), e, de acordo com as funcionalidades do portal de cada provedor, o consumo pode ser configurado para o limite de volume estimado em contrato. Alertas automáticos podem ser enviados para acompanhamento de possível extrapolação. A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO mediante a demanda dos serviços opcionais, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas, gerenciamento de custos e opções sobre uma eventual migração para a nuvem e sobre a privacidade e segurança dos dados da sociedade.

3.2.1.4.4 Para novas aplicações, o ideal é que o time DevOps, por meio da contratação do serviço Cloud Engineering and Automation, participe desde o início do projeto, a fim de garantir o uso otimizado dos recursos computacionais. Esse serviço também exige a abertura de demanda específica por parte do CLIENTE.

3.2.1.5 Entregas do Cloud Services Brokerage:

3.2.1.5.1 Catálogo de ofertas de serviços em nuvem:

3.2.1.5.1.1 O CLIENTE terá acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros.

3.2.1.5.2 Recomendações para otimização de consumo

3.2.1.5.2.1 Sempre que identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o cliente poderá receber do SERPRO recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, enviadas pela equipe de Gestão Técnica de Contas (equipe TAM – Technical Account Management). Com a contratação do Multicloud, os clientes receberão apoio e orientação dessa equipe, que, por meio de análises de consumo e

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

otimização, pode propor melhorias, recomendações de melhor utilização do ambiente, oferecer insights de tendências, além de fornecer outras informações que auxiliem o cliente a maximizar a eficiência financeira do ambiente.

3.2.1.5.3 Corretagem customizada

3.2.1.5.3.1 Orçamentação técnica e análises comparativas podem ser solicitadas a qualquer momento pelo cliente durante a vigência do contrato.

3.2.1.5.4 Suporte de atendimento unificado

3.2.1.5.4.1 Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO. Todo atendimento de suporte será realizado em língua portuguesa.

3.2.1.5.5 Gestão Técnica de Contas (Equipe TAM)

3.2.1.5.5.1 O serviço de gestão técnica de contas é um atendimento especializado que auxilia o cliente fornecendo orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis, a fim de auxiliar o cliente no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO. Seu objetivo é facilitar a gestão contratual pelo cliente por meio do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de orçamento e monitoramento de consumo.

3.2.1.5.6 Conectividade

3.2.1.5.6.1 O acesso aos serviços em nuvem poderá ser feito via internet ou por conexão física dedicada (SERPRO Cloud Connect), com túnel criptografado para tráfego de dados. Esta última oferta possui item faturável específico e é exclusiva para clientes contratantes de serviços adicionais da Rede SERPRO especificados em estudo de viabilidade e avaliação técnica.

3.2.1.5.7 Marketplace

3.2.1.5.7.1 O marketplace é uma loja online de operação e curadoria mantida pelo provedor de nuvem, que disponibiliza acesso a um amplo acervo digital de soluções, que se integram ou complementam os serviços de nuvem do provedor.

3.2.1.5.7.2 No marketplace, o CLIENTE poderá encontrar, implantar e gerenciar diversas soluções em seu ambiente de nuvem. Na página de cada solução disponível no marketplace do provedor, o CLIENTE poderá obter informações sobre o descritivo do produto de software, o modelo de suporte e as condições de uso definidas pelo fabricante.

3.2.1.5.7.3 No contexto do Cloud Service Brokerage, o SERPRO disponibiliza ao CLIENTE a plataforma para acesso ao marketplace dos provedores e realiza a intermediação financeira de cobrança e de pagamento ao provedor pelo uso das soluções obtidas na loja online. O Serpro, inclusive, está apto para apoiar as negociações com o fornecedor para disponibilização de uma oferta mais competitiva. E quando houver esse interesse por parte do CLIENTE, ele deve abrir uma solicitação ao SERPRO para solicitar esse apoio.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.1.5.7.3.1 Observação: o SERPRO não oferece nenhum tipo de garantia sobre os produtos obtidos nos marketplaces dos provedores. Dessa forma, cabe ao CLIENTE a total responsabilidade sobre esses itens adquiridos na loja online, assim como sobre os riscos oriundos da utilização do que for contratado e possíveis impactos sobre o ambiente produtivo.

3.2.1.5.7.4 Caberá ao CLIENTE:

3.2.1.5.7.4.1 Analisar o descritivo do produto de software, os termos de uso e o modelo de suporte disponibilizado pelo fabricante.

3.2.1.5.7.4.2 Solicitar ao SERPRO o orçamento para uso do produto de software.

3.2.1.5.7.4.3 Responsabilizar-se pelo produto ou serviço contratado via marketplace, inclusive encarregando-se de contactar o fornecedor responsável pelo produto ou serviço adquirido caso este venha a apresentar problemas.

3.2.1.5.7.4.4 Responsabilizar-se pelos custos adicionais gerados em nível de infraestrutura assim como pelo uso das licenças.

3.2.2 Cloud Architecture Design

3.2.2.1 Serviço profissional que visa planejar e desenhar arquiteturas para soluções em nuvem, observando fatores como resiliência, agilidade e segurança, com adoção das melhores práticas de TI, baseadas nos serviços e tecnologias disponíveis no portfólio SERPRO Multicloud e de acordo com os objetivos definidos para cada projeto do CLIENTE.

3.2.2.2 O que faz?

3.2.2.2.1 O Cloud Architecture Design define, em conjunto com o CLIENTE, a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas, baseando-se em técnica, preço e característica de cada provedor de serviço em nuvem. Também ajuda os clientes a identificar e usar, nas soluções em nuvem dos parceiros, o conjunto de componentes mais indicados. No tocante às necessidades técnicas, apoia o CLIENTE com serviços especializados no planejamento da solução de seus projetos em nuvem. O Serviço tem como principais características:

3.2.2.2.1.1 Identificar as interações entre soluções distintas;

3.2.2.2.1.2 Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

3.2.2.2.1.3 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do CLIENTE;

3.2.2.2.1.4 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

3.2.2.2.1.5 Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

3.2.2.2.1.6 Mensurar os custos da arquitetura proposta.

3.2.2.3 Como funciona?

3.2.2.3.1 Antes de planejar a arquitetura dos serviços em nuvem, identifica-se junto ao CLIENTE quais as suas necessidades, quer seja migração de ambientes

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

existentes, criação de ambientes para uma nova necessidade de negócio ou mudanças em ambientes na nuvem.

3.2.2.3.2 Uma vez identificadas as necessidades da infraestrutura atual, são elaboradas propostas de solução e orçamento baseadas nos requisitos elencados.

3.2.2.3.3 Será elaborado um relatório exclusivamente baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, custos, entre outros) considerando os requisitos identificados no item 3.2.2.3.1.

3.2.2.3.4 Não haverá indicação de determinado provedor, cabendo ao CLIENTE escolher conforme os critérios apresentados.

3.2.2.4 O que entrega?

3.2.2.4.1 Esse serviço entrega o desenho da arquitetura de solução e os cenários comparativos técnicos entre provedores de serviço em nuvem, para cada projeto. Essa entrega é feita na forma de documentação.

3.2.3 Cloud Migration Management

3.2.3.1 Um serviço profissional que visa realizar a gerência de eventos críticos para se chegar a um ambiente migrado e estabilizado, conforme requisitos estabelecidos. Essa gerência é realizada por equipes qualificadas em tecnologia de cloud, com maturidade em gestão de projetos, governança, sustentação e continuidade de negócio.

3.2.3.2 O que faz?

3.2.3.2.1 O Cloud Migration Management envolve planejar e acompanhar os eventos de migração dos serviços para nuvem, onde: define-se o escopo a ser trabalhado; analisa-se a arquitetura atual; propõe-se uma nova arquitetura ou arquitetura otimizada com as tecnologias envolvidas; mapeia as integrações e interações assim como os níveis de criticidade do negócio e as janelas de disponibilidade. A partir dessas informações, define-se uma estratégia de migração, que deve ser acompanhada por um cronograma de atividades.

3.2.3.3 Como funciona?

3.2.3.3.1 Inicialmente o SERPRO realiza, com apoio do CLIENTE, o planejamento do trabalho, através de análise da documentação arquitetural, identificação dos atores, papéis e responsabilidades, identificação de riscos, impactos e devidos tratamentos junto aos times técnicos. Além disso, estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão por meio de um cronograma de atividades. Este plano deverá ser aprovado pelo CLIENTE, antes de sua execução.

3.2.3.3.2 Após aprovação do planejamento inicial, é realizado o alinhamento entre os agentes sobre seus papéis, responsabilidades e cronograma das atividades. São também definidos pontos de controle periódicos para acompanhamento da execução, visando manter todos os interessados informados do andamento das atividades.

3.2.3.3.3 Uma vez que todas as partes envolvidas estiverem alinhadas quanto ao plano de execução, é feita a orquestração das atividades prévias, correntes e

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

posteriores ao evento, tratando os desvios junto aos times de suporte e fornecedores até a estabilização do serviço.

3.2.3.3.4 Ao final, é realizada junto ao CLIENTE uma validação do cumprimento dos objetivos estabelecidos na etapa planejamento.

3.2.3.4 O que entrega?

3.2.3.4.1 O produto gerado por este serviço contempla o ambiente migrado, implantado ou atualizado em funcionamento, conforme os requisitos da demanda estabelecidos na fase de planejamento. Será também disponibilizado ao CLIENTE um relatório de entrega.

3.2.4 Cloud Engineering and Automation

3.2.4.1 É um serviço profissional prestado por um time multidisciplinar DevSecOps (especialistas em arquitetura, banco de dados, rede, scrum, segurança e sistemas operacionais) para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem para um projeto ágil de desenvolvimento de soluções.

3.2.4.2 O que faz?

3.2.4.2.1 Estrutura um modelo de infraestrutura em nuvem para esteira de entrega DevSecOps;

3.2.4.2.2 Acompanha um ciclo de vida de um projeto ágil com time multidisciplinar do SERPRO (DevSecOps), para organizar e padronizar a esteira de entrega de códigos;

3.2.4.2.3 Planeja o número de sprints e alocação do time (quantidade de semanas);

3.2.4.2.4 Facilita as cerimônias de detalhamento do backlog;

3.2.4.2.5 Orquestra a execução do backlog priorizado;

3.2.4.2.6 Atualiza a Infraestrutura como Código (IaC) no repositório do projeto;

3.2.4.2.7 Organiza a entrega de infraestrutura através de pipeline de integração e entrega contínuas (CI/CD).

3.2.4.3 Como funciona?

3.2.4.3.1 O Cloud Engineering and Automation aloca especialistas de infraestrutura multidisciplinar para:

3.2.4.3.1.1 Analisar a necessidade do cliente;

3.2.4.3.1.2 Definir a melhor solução de infraestrutura que atenda a sua expectativa;

3.2.4.3.1.3 Planejar e priorizar os MVPs, Sprints e Backlogs;

3.2.4.3.1.4 Executar as atividades planejadas;

3.2.4.3.1.5 Entregar a infraestrutura em nuvem e estruturada como código (IaC).

3.2.4.4 O que entrega?

3.2.4.4.1 Este serviço entrega a infraestrutura em nuvem como Código (IaC) no repositório de código fonte do projeto, além do pipeline de entrega de infraestrutura via integração e entrega contínuas (CI/CD).

3.2.5 Cloud Services Management

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.1 Serviço continuado de suporte à infraestrutura de nuvem, provido por equipes técnicas especializadas, que atuam de forma multidisciplinar na sustentação da infraestrutura em nuvem do CLIENTE, buscando sempre uma maior disponibilidade, desempenho e segurança deste ambiente.

3.2.5.2 O que faz?

3.2.5.2.1 O modelo de comercialização do suporte à infraestrutura de nuvem é oferecido sob a forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado), prestados mensalmente enquanto durar o contrato de suporte e a presença da aplicação do CLIENTE em alguma das nuvens do SERPRO Multicloud. Cada plano possui um conjunto de atividades e níveis de serviços específicos associados a ele e a contratação está vinculada à realização de uma atividade chamada projeto de internalização, que consiste em levantamento de necessidades para viabilizar a sustentação do serviço.

3.2.5.2.2 O projeto de internalização é o passo que antecede a implementação da sustentação do ambiente de nuvem do CLIENTE, visa mapear as necessidades do CLIENTE e planejar as atividades de sustentação de forma que sejam implementadas de forma confiável e segura.

3.2.5.2.3 Plano Básico

3.2.5.2.3.1 O plano básico oferece serviços com foco na orquestração de incidentes em regime 24x7, dentro do tempo de reação esperado. É indicado para clientes que já possuem expertise para administrar todo seu ambiente mas que necessitam de uma equipe atenta, em tempo integral, aos incidentes relacionados aos seus serviços e que pode ser acionada via formulário web em caso de alguma indisponibilidade do ambiente. Não se trata da gestão de incidentes fim a fim, mas sim de resposta a eles.

3.2.5.2.3.2 Uma vez registrado algum incidente para os serviços do projeto, o SERPRO acionará a parte terceira indicada pelo CLIENTE para intervir e resolver o incidente. Não será responsabilidade do SERPRO normalizar o ambiente por meio de alguma intervenção, visto que o SERPRO não possui acesso ao ambiente do CLIENTE.

3.2.5.2.3.3 Esse plano básico tem caráter reativo, se limita a reagir ao incidente dentro do tempo esperado, acionar os times de suporte externo e orquestrar o atendimento até a resolução do incidente. Para sua contratação, exigem-se os seguintes pré-requisitos:

3.2.5.2.3.3.1 Serviço implantado na nuvem;

3.2.5.2.3.3.2 Matriz de comunicação das equipes de suporte e desenvolvimento;

3.2.5.2.3.3.3 Time de suporte do CLIENTE disponível e com conhecimento para resolver os incidentes que não puderem ser resolvidos em primeiro nível.

3.2.5.2.4 Plano Intermediário

3.2.5.2.4.1 Serviço de suporte em nível intermediário com foco em garantir a sustentação da infraestrutura de nuvem dentro do tempo de reação acordado. Ao contratar esse plano, o CLIENTE deixa de ser o único gestor do seu ambiente de nuvem, compartilhando parte desse papel com a equipe do SERPRO, de

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

acordo com os processos incluídos no plano de suporte contratado, seguindo especificações acordadas e expectativas das partes interessadas.

3.2.5.2.5 Plano Avançado

3.2.5.2.5.1 Serviço de suporte à infraestrutura em nuvem para projetos críticos que exigem atuação tempestiva e uma ampla gestão do ambiente, contemplando ações preventivas a fim de garantir uma sustentação eficiente e atuação dentro do tempo de reação esperado.

3.2.5.2.5.2 Este plano conta com todos os serviços incluídos no plano intermediário, com níveis de serviço mais arrojados.

3.2.5.2.6 Suporte a Produto de Software do Marketplace

3.2.5.2.6.1 No contexto do Cloud Service Management, dada a imensa variedade de produtos e serviços disponíveis para aquisição pelo cliente nos marketplaces dos provedores – e a diversidade de tecnologias associadas a eles –, fica estabelecido que a contratação de quaisquer dos planos de CSM (básico, intermediário e avançado) não ensejará atuação sobre os itens adquiridos nas lojas online dos provedores, pois o CSM não atua na camada de aplicação e de dados do cliente.

3.2.5.2.6.1.1 Observação: O Cloud Service Management não possui atuação na camada de aplicação ou dados dos produtos de software ou serviços obtidos pelo CLIENTE por meio do Marketplace.

3.2.5.2.6.2 Caberá ao CLIENTE tratar diretamente com o provedor do produto adquirido pelo Markeplace em caso de ocorrência de problema que possa impactar o ambiente produtivo. Caso o CLIENTE tenha contratado o plano intermediário ou avançado do CSM, o SERPRO poderá apoiá-lo durante o processo de correção do problema, deixando claro que esse apoio não implica manutenção do produto ou serviço contratado, visto que não há previsibilidade no CSM de qualquer atuação do SERPRO sobre a tecnologia envolvida. Porém, como já citado, o SERPRO está apto para apoiar o CLIENTE nas negociações com o fornecedor para disponibilização de uma oferta mais competitiva. Quando houver esse interesse por parte do CLIENTE, este deverá abrir solicitação ao SERPRO solicitando esse apoio.

3.2.5.3 Dos serviços e processo oferecidos

A tabela abaixo demonstra as diferenças dos planos para o Cloud Service Management:

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Gestão Técnica de Contas			X
Central de Atendimento			
_____Formulário de Atendimento	X	X	X
_____Catalogação de Scripts(junto ao cliente)	X	X	X
_____Gestão de Banco de Soluções		X	X
_____Linha Vermelha			X
Resposta a incidentes	1º nível	3º nível/Prov.	3º nível/Prov.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SERVICOS E PROCESSOS	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO
Medição de maturidade de segurança		X	X
Criação de VPN site-to-site	Orientação	X	X
Gestão de Backup		X	X
Gestão de Monitoração		Infra	Serviço
Gestão de Mudança (processo diário, não abrangendo eventos críticos)		X	X
Gerenciamento de problemas		X	X
Suporte Operacional(tempo de atendimento)		48 horas	24 horas
Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem		X	X
Configurar WAF no ambiente de nuvem		X	X
Gerenciamento de níveis de serviço			X
Gestão de Crise			X
Análise de Desempenho			X

*Legenda: “ “=> Não Contempla; “X”=> Contempla; Demais Valores=> Indicam tipo ou restrição temporal.

3.2.5.3.1 Gestão Técnica de Contas

3.2.5.3.1.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.1.2 O serviço de gestão técnica de contas auxilia na gestão dos serviços em nuvem, fornece orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis para auxiliar o cliente no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas do SERPRO, e, se for o caso, fornecer sugestões de otimização do ambiente. Nesse sentido, a equipe TAM pode fornecer orientações, mas a tomada de decisão é sempre do CLIENTE, embasado nos dados técnicos apresentados pelo SERPRO e nas características de cada provedor.

3.2.5.3.2 Central de Atendimento

3.2.5.3.2.1 Formulário de Atendimento

3.2.5.3.2.1.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.1.2 O formulário web será a principal forma para registrar Solicitação de Serviço (SS), incidentes (RI) e solicitar mudanças (RDM). Este formulário será disponibilizado para o CLIENTE contendo opções/categorias alinhadas com o que foi contratado.

3.2.5.3.2.2 Catalogação de Scripts (junto ao cliente)

3.2.5.3.2.2.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.2.2 Trata-se de um catálogo de scripts que ficarão disponíveis para o time de suporte em primeiro nível, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no projeto de internalização do serviço.

3.2.5.3.2.3 Gestão de Banco de Soluções

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.3.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.3.2 Trata-se de um banco de soluções que estará disponível para a equipe de suporte em primeiro nível utilizar, a fim reduzir o tempo para resolver um problema, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no Projeto de Internalização da sustentação do ambiente.

3.2.5.3.2.4 Linha vermelha

3.2.5.3.2.4.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.4.2 Trata-se de um canal direto com Centro de Operações para reportar incidentes que estejam impactando o negócio do CLIENTE (indisponibilidade).

3.2.5.3.2.5 Resposta a incidentes

3.2.5.3.2.5.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.5.2 Trata-se basicamente de reação a incidentes dentro do tempo esperado e, dependendo do plano contratado, pode ser limitado apenas à reação ao incidente dentro do tempo esperado, com acionamento dos times de suporte externo e orquestração do atendimento até a resolução do problema (plano básico), ou execução do processo de gestão de incidentes de forma completa, incluindo integração com outros processos como gestão de problemas, gestão de monitoração, análise de desempenho etc. (planos intermediário e avançado).

3.2.5.3.2.6 Medição de maturidade de segurança

3.2.5.3.2.6.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.6.2 A solução de Medição de Maturidade de infraestrutura de Segurança, também conhecida como Breach and Attack Simulation (BAS), é capaz de testar os controles de segurança de determinado serviço ou ambiente. A solução usa um conjunto de cenários de ataque complexos que tentam contornar os sistemas de controle de segurança para conseguir um acesso específico. Se esse acesso puder ser alcançado, a plataforma BAS descobre a falha no controle que precisa ser corrigida.

3.2.5.3.2.6.3 É um serviço de prevenção a ameaças, que testa as camadas existentes de segurança no ambiente, sejam elas, Firewalls, IPSs, Filtro de Conteúdo, WAF ou quaisquer outras existentes. A avaliação de maturidade infraestrutura de segurança traz resultados com uma visão em pontuação do quão seguro está o serviço/ambiente

3.2.5.3.2.6.4 Este serviço é realizado após a internalização do projeto e sua pontuação é entregue ao gestor de negócio, com as evidências e sugestões de correção.

3.2.5.3.2.6.5 O Serviço será executado 2 vezes por contrato, sendo a primeira após a disponibilização do ambiente e a segunda por demanda do CLIENTE.

3.2.5.3.2.6.6 Outras unidades de testes do tipo BAS podem ser adquiridas separadamente por horas de consultoria, sendo necessárias 10 horas de consultoria para cada teste.

3.2.5.3.2.7 Gestão de backup

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.7.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.7.2 Este serviço contempla a gestão e operacionalização dos backups dos serviços hospedados na nuvem, conforme política de backup negociada entre as partes.

3.2.5.3.2.8 Criação de VPN site-to-site

3.2.5.3.2.8.1 Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.8.2 A VPN site-to-site compreende uma rede virtual privada que permite a comunicação entre dois pontos através de conexões criptografadas utilizando uma rede pública, nesse caso, a internet. Trata-se de um modelo único de acesso, sem distinção por largura de banda ou região.

3.2.5.3.2.8.3 Para o plano básico o serviço prestado é um suporte assistido para que o CLIENTE estabeleça a VPN entre a nuvem e o seu ambiente. O plano prevê 2 VPNs, sendo que obrigatoriamente as duas serão utilizadas para o túnel entre nuvem e CLIENTE, funcionando de forma redundante.

3.2.5.3.2.8.4 Para os planos intermediário e avançado, 2 VPNs serão destinadas ao fechamento do túnel entre nuvem e CLIENTE, no entanto, o SERPRO é responsável pelas configurações da VPN no ambiente de nuvem, enquanto o CLIENTE fará a configuração no seu ambiente podendo contar com suporte assistido do SERPRO, se necessário.

3.2.5.3.2.8.5 A criação de qualquer VPN do tipo site-to-site exige que o cliente tenha um equipamento capaz de estabelecer túneis criptografados com o SERPRO.

3.2.5.3.2.9 Gestão de Monitoração

3.2.5.3.2.9.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.9.2 Trata-se da definição e manutenção da monitoração dos projetos para garantir uma atuação tempestiva a fim de proporcionar uma maior disponibilidade dos projetos do CLIENTE.

3.2.5.3.2.9.3 No plano intermediário a monitoração está focada na infraestrutura e na disponibilidade geral dos recursos/serviços.

3.2.5.3.2.9.4 No plano avançado o desempenho/performance dos projetos do cliente são é monitorados de forma detalhada para identificar pontos de melhoria e evitar problemas.

3.2.5.3.2.10 Gestão de Mudanças

3.2.5.3.2.10.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.10.2 A gestão de mudanças garante, por meio de procedimentos padronizados, planejamento e acompanhamento, que todas as alterações na infraestrutura de TI sejam realizadas de forma eficiente e com o menor impacto possível aos serviços hospedados no ambiente do CLIENTE. Esse serviço possui as seguintes etapas:

3.2.5.3.2.10.2.1 Análise da mudança e seus impactos junto aos times técnicos. Caso haja algum impacto, busca aprovação da mudança junto aos gestores dos serviços impactados. Caso não haja impacto, mantém os interessados

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

informados sobre as mudanças que serão executadas, por meio de uma comunicação efetiva;

3.2.5.3.2.10.2.2 Planejamento e orquestração das atividades prévias, correntes e posteriores à mudança, com o objetivo de garantir que haja o mínimo impacto ao serviço;

3.2.5.3.2.10.2.3 Acompanhamento dos testes e validação junto ao contratante.

3.2.5.3.2.11 Gerenciamento de problemas

3.2.5.3.2.11.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.11.2 A gestão de problemas visa reduzir a probabilidade e o impacto de falhas recorrentes pela identificação e solução das causas de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

3.2.5.3.2.11.3 A investigação do problema pode ser solicitada pelo CLIENTE ou por equipe do SERPRO através de processo de resolução de incidentes e análise de desempenho.

3.2.5.3.2.11.4 Uma vez identificada a recorrência de um incidente, o problema é investigado e, se necessário, será aberto um Registro de Problema (RDP) para identificação, documentação e solução das causas, de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

3.2.5.3.2.12 Suporte operacional (tempo de atendimento)

3.2.5.3.2.12.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.12.2 Visa atender solicitações de serviços relacionadas à infraestrutura em nuvem do CLIENTE, principalmente aqueles relacionados a criação ou configuração de recursos computacionais na nuvem, orientações gerais, entre outros pedidos.

3.2.5.3.2.13 Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem

3.2.5.3.2.13.1 Previsto para os planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.13.2 O serviço consiste em criação de regras de acesso diretamente no ambiente de nuvem do CLIENTE, muito parecido com a configuração de um Firewall tradicional, o que acaba sendo uma boa opção para administradores de redes, permitindo acesso aos recursos computacionais via rede da nuvem por parte da internet ou rede on premises do cliente.

3.2.5.3.2.14 Configurar WAF no ambiente de nuvem

3.2.5.3.2.14.1 Previsto para planos intermediário e avançado.

3.2.5.3.2.14.2 O Web Application Firewall protege as aplicações web com filtragem e monitoração do tráfego web entre a aplicação e a internet, sendo uma defesa de protocolo da camada 7.

3.2.5.3.2.14.3 Este serviço consiste na definição de uso de componentes WAF conforme a especificação realizada na internalização do projeto. Consiste também na operação destes componentes conforme a política de segurança definida para o ambiente.

3.2.5.3.2.15 Gerenciamento de níveis de Serviços

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.5.3.2.15.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.15.2 Realiza a aferição do nível de serviço contratado, a elaboração e publicação de relatórios de níveis de serviço e identificação de oportunidades de melhoria na entrega de serviços.

3.2.5.3.2.15.3 Gestão de crise

3.2.5.3.2.15.3.1 Previsto para o plano avançado.

3.2.5.3.2.15.3.2 O processo de gestão de crise visa solucionar problemas que não puderam ser resolvidos por meio do processo de incidente ou do processo de gestão de problemas.

3.2.5.3.2.15.3.3 Envolve gerenciamento de crises relacionadas a indisponibilidade com time técnico altamente especializado ou orquestração de fornecedores a fim de solucionar um problema na aplicação do CLIENTE (exemplo: equipe de desenvolvimento contratada pelo CLIENTE).

3.2.5.3.2.15.3.4 Uma sala de crise poderá ser instaurada, a critério do SERPRO, quando um incidente de alta prioridade (com impacto no negócio) não for resolvido em até 3 horas e as equipes não tiverem um plano de ação em andamento.

3.2.5.3.2.16 Análise de desempenho

3.2.5.3.2.16.1 Análise Crítica de Desempenho (ACD) é um processo realizado periodicamente com o objetivo de promover a melhoria do desempenho dos serviços e dos processos, baseando-se em uma gestão de desempenho por indicadores.

3.2.5.3.2.16.2 Neste processo são analisadas as principais ocorrências, bem como os desvios identificados no período e as respectivas ações para a correção dos mesmos. São realizados os acompanhamentos das ações em andamento a fim de promover o ciclo de melhoria contínua dos processos e serviços envolvidos.

3.2.5.4 Como funciona?

3.2.5.4.1 A ativação do Cloud Service Management, conforme decisão do CLIENTE, pode ocorrer em seguida à assinatura deste contrato ou em momento posterior dentro da vigência do mesmo, sendo necessário a formalização de uma ordem de serviço identificando o projeto para o qual o CLIENTE está ativando o serviço.

3.2.5.4.2 O SERPRO definirá com o apoio do CLIENTE o que é um projeto. Um projeto se refere a um sistema/aplicação ou ainda aos seus diversos ambientes (produção, desenvolvimento, validação, etc.), terá uma arquitetura associada a ele, e o desenho da arquitetura é que delimitará o escopo do projeto do CLIENTE.

3.2.5.4.3 Após a conclusão da internalização do projeto, o SERPRO assume a responsabilidade pela sustentação, conforme o plano contratado (básico, intermediário e avançado).

3.2.6 Cloud Generic Professional Services

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.6.1 Serviços profissionais diversos para avaliação técnica, execução de procedimentos ou outras atividades correlatas ao SERPRO Multicloud não especificados nos demais serviços.

3.2.6.2 O atendimento às demandas estará condicionado à uma análise de viabilidade prévia pelo SERPRO.

3.2.6.3 O SERPRO se reserva ao direito de recusar demandas para o Cloud Generic Professional Services que não sejam compatíveis com os serviços contratados.

3.2.6.4 Disponibilização

3.2.6.4.1 Será feita a avaliação das necessidades do CLIENTE e proposta a solução dentro de um prazo adequado ao escopo definido, conforme negociação entre as partes.

3.2.6.5 O que faz?

3.2.6.5.1 O serviço consiste no levantamento da necessidade do CLIENTE, da definição do escopo e esforço de trabalho e da entrega esperada pelo CLIENTE.

3.2.6.5.2 Caso o planejamento seja aprovado, inclui também a execução do trabalho definido.

3.2.6.6 O que entrega?

3.2.6.6.1 A entrega deste serviço será acordada entre as partes no momento da avaliação inicial e proposta de solução.

3.2.7 Cloud Connect

3.2.7.1 Serviço de conectividade somente disponibilizado a partir da contratação da Plataforma Multinuvem (CSB), em item de faturamento específico (Cloud Connect), e sua ativação irá gerar custos adicionais na console, apurados em CSB, e possibilitará maior celeridade, desempenho, disponibilidade e segurança no tráfego de dados e informações entre o SERPRO e a nuvem pública, através da Rede SERPRO.

3.2.7.2 O que faz?

3.2.7.2.1 A conectividade do Cloud Connect está estruturada através de circuito com dupla abordagem (através de fibra óptica) entre o SERPRO até o ambiente de hospedagem dos parceiros de nuvem, garantindo transmissão dedicada e simétrica de dados. Toda a gestão operacional, de configuração, monitoração e de segurança é realizada pelos especialistas do SERPRO.

3.2.7.3 Como funciona?

3.2.7.3.1 Como requisito para a contratação e utilização do Cloud Connect, é necessário que o cliente possua workload em nuvem e seja contratante de uma das soluções de conectividade da Rede SERPRO (Administração de Rede de Longa Distância ou Infovia-BSA). Pode também ser utilizado um link de chegada ao SERPRO através de uma operadora de telefonia ou por meio do PTT.br. Neste caso, o SERPRO não tem gestão sobre esse circuito de última milha oferecido pela operadora, responsabilizando-se pela infraestrutura central de comunicação para acesso ao ambiente de nuvem. A disponibilidade das

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

opções de conectividade sempre exigirá análise prévia de viabilidade técnica pelas equipes do SERPRO.

3.2.7.3.2 O SERPRO definirá, com o apoio do CLIENTE e de acordo com o tamanho do seu workload, a velocidade adequada que deverá ser disponibilizada para o Cloud Connect.

3.2.7.3.3 O CLIENTE poderá eventualmente solicitar a ativação do serviço de Cloud Connect. Uma vez feita a solicitação para ativação, o prazo para concluí-la é de 45 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a ativação seja concluída, não haverá nenhum tipo de cobrança referente ao Cloud Connect. Após ativação, será iniciada a cobrança pelo serviço prestado e de acordo com a velocidade contratada.

3.2.7.3.4 O CLIENTE poderá solicitar a desativação do serviço de Cloud Connect a qualquer momento. Uma vez feita a solicitação para desativação, o prazo para concluí-la é de 8 dias corridos contados a partir da data de abertura da solicitação. Até que a desativação seja concluída, o serviço continuará sendo prestado e cobrado de acordo com as regras estabelecidas nesse instrumento.

3.2.7.4 Entregas:

3.2.7.4.1 Análise técnica por parte das equipes do SERPRO, previamente à contratação deste serviço, a fim de mapear as necessidades do CLIENTE e verificar a viabilidade de se implantar a conexão desejada.

3.2.7.4.2 A estimativa de prazo para realização dessa análise é de 5 dias úteis.

3.2.7.5 Conexão implantada

3.2.7.5.1.1 De acordo com a velocidade definida pelo cliente e viabilidade pela análise técnica realizada pela equipe do SERPRO.

4 DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES:

4.1 O SERPRO somente realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador, não se responsabilizando pela definição, cópia, transferência, modificação de dados ou implementação de políticas de avaliação de impacto das operações de tratamento e proteção de dados pessoais tampouco pela da aplicação hospedada em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.

4.2 A gestão do ambiente de cloud é de responsabilidade do cliente, e este pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO, solicitando demanda de serviços opcionais, mediante acionamento na Central de Serviços do SERPRO o, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas de dados pessoais coletados, armazenados, tratados, usados e eliminados.

4.3 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Brokerage

4.3.1 SERPRO:

4.3.1.1 Disponibilizar um corretor com visão sistêmica em TI;

4.3.1.2 Fornecer material de capacitação na ferramenta;

4.3.1.3 Emitir relatório de prestação de contas do serviço contratado;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.3.1.4 Fornecer acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros;

4.3.1.5 Orientar sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem;

4.3.1.6 Ajudar o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem;

4.3.1.7 Facilitar o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço entre os provedores parceiros e as organizações públicas;

4.3.1.8 Gerenciar o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

4.3.2 CLIENTE:

4.3.2.1 Realizar a gestão técnica e financeira de todos os ambientes nos múltiplos provedores de nuvem;

4.3.2.2 Realizar o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação.

4.4 Obrigações específicas para o serviço Cloud Architecture Design

4.4.1 SERPRO:

4.4.1.1 Definir a arquitetura da solução através de escolhas de acordo com as necessidades de negócio identificadas;

4.4.1.2 Ajudar os clientes a identificar e usar o conjunto de componentes mais indicados;

4.4.1.3 Identificar as interações entre soluções distintas;

4.4.1.4 Disponibilizar um gerente de contas (pessoa ou equipe) responsável por gerenciar o valor máximo dos serviços em nuvem;

4.4.1.5 Aplicar questionário para levantamento de infraestrutura e volumetria;

4.4.1.6 Emitir relatório baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, entrega de IMR, custos, entre outros) para avaliação do cliente;

4.4.1.7 Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

4.4.1.8 Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do cliente;

4.4.1.9 Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

4.4.1.10 Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

4.4.1.11 Mensurar os custos da arquitetura proposta;

4.4.1.12 Apontar e justificar alternativas aos componentes nativos dos parceiros, quando estes tiverem limitações;

4.4.1.13 Garantir continuidade de negócio com redução de risco (diminuição da incerteza).

4.4.2 CLIENTE:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.4.2.1 Definir (tomada de decisão) a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas;

4.4.2.2 Analisar relatório emitido pelo SERPRO com critérios técnicos;

4.4.2.3 Contratar o Cloud Service Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.5 Obrigações específicas para o serviço Cloud Migration Management

4.5.1 SERPRO:

4.5.1.1 Realizar a gerência de eventos críticos (estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão do evento);

4.5.1.2 Analisar a documentação de arquitetura;

4.5.1.3 Identificar riscos, impactos e os devidos tratamentos junto aos times técnicos;

4.5.1.4 Identificar qual melhor estratégia de migração;

4.5.1.5 Acompanhar execução e tratar desvios.

4.5.2 CLIENTE:

4.5.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.5.2.2 Enviar ao SERPRO a estratégia de migração para a cloud e a respectiva arquitetura de solução.

4.6 Obrigações específicas para o serviço Cloud Services Management

4.6.1 SERPRO:

4.6.1.1 Suportar a infraestrutura dos projetos de nuvem requisitados conforme plano de serviço demandado.

4.6.2 CLIENTE:

4.6.2.1 Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.7 Obrigações específicas para o serviço Cloud Engineering and Automation

4.7.1 SERPRO:

4.7.1.1 Disponibilizar time multidisciplinar DevSecOps para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem.

4.7.2 CLIENTE:

4.7.2.1 Contratar, previamente, o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud.

4.8 Obrigações específicas para o serviço Cloud Generic Professional Services

4.8.1 SERPRO:

4.8.1.1 Disponibilizar consultoria realizada por profissionais especializados em tecnologias de nuvem;

4.8.1.2 Analisar a necessidade do cliente;

4.8.1.3 Estimar o esforço para execução do serviço;

4.8.1.4 Estabelecer o plano de trabalho;

4.8.1.5 Executar o plano de trabalho;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4.8.1.6 Tratar riscos/desvios;

4.8.1.7 Propor solução.

4.8.2 CLIENTE:

4.8.2.1 Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud;

4.8.2.2 Realizar validação do plano de trabalho.

5 ADEQUAÇÃO AO NORMATIVO DE SEGURANÇA EM NUVEM

5.1 Em prol do atendimento às disposições da Instrução Normativa GSI/PR 5/2021, o SERPRO declara:

5.1.1 Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, manter confidencialidade que impeça o provedor de serviço de nuvem de usar, transferir e liberar dados, sistemas, processos e informações do órgão ou da entidade para empresas nacionais, transnacionais, estrangeiras, países e governos estrangeiros.

5.1.2 Em linha com as cláusulas DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES e DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL, garantir a exclusividade de direitos, por parte do órgão ou da entidade, sobre todas as informações tratadas durante o período contratado, incluídas eventuais cópias disponíveis, tais como backups de segurança.

5.1.3 Em linha com a cláusula DO SIGILO E DA SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES, não fazer uso de informações do órgão ou da entidade pelo provedor de serviço de nuvem para propaganda, otimização de mecanismos de inteligência artificial ou qualquer uso secundário não-autorizado.

5.1.4 Buscar conformidade da política de segurança da informação do provedor de serviço de nuvem com a legislação brasileira.

5.1.5 Disponibilizar, limitado ao prazo definido pelo provedor elegível, a devolução integral dos dados, informações e sistemas sob custódia do provedor de serviço de nuvem aos órgãos ou às entidades contratantes ao término do contrato.

5.1.6 Eliminar, por meio do provedor de serviço de nuvem, ao término do contrato, qualquer dado, informação ou sistema do órgão ou entidade sob sua custódia, observada a legislação que trata da obrigatoriedade de retenção de dados.

5.1.7 Em linha com a cláusula DA ADERÊNCIA À LEI Nº 13.709 de 2018, não acarretar óbice à eliminação dos dados pessoais, conforme art. 16 da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – LGPD.

5.1.8 Que os provedores expressamente indicados pelo SERPRO como elegíveis, armazenam pelo período de um ano, todos os registros dos acessos, incidentes e eventos cibernéticos, incluídas informações sobre sessões e transações.

5.1.9 Que na condição de Cloud Broker, é responsável por garantir que os provedores que representa (aqueles expressamente indicados como elegíveis) cumpram todos os requisitos previstos na Instrução Normativa GSI/PR 5/2021 e na legislação brasileira e operem de acordo com as melhores práticas de segurança, estando sujeito a possível responsabilização civil e administrativa por

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

desconformidades destes provedores, desde que respeitados o contraditório e a ampla defesa.

6 CONDIÇÕES E REQUISITOS MÍNIMOS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

6.1 São premissas exigidas (requisitos prévios) para prestação dos serviços previstos neste contrato:

6.1.1 O contrato do SERPRO Multicloud engloba todos os serviços profissionais relacionados, não sendo possível modificação, ficando a cargo do gestor público a previsão ou não de estimativa de volume por item, formalizadas no ato de abertura de Ordem de Serviço (OS) e conforme disponibilidade orçamentária;

6.1.2 O CLIENTE deve ter uma equipe operacional de TI própria apta a assumir as responsabilidades, de acordo com os serviços desejados;

6.1.3 A área de TI do CLIENTE é a responsável pela gestão do projeto na nuvem e deve demandar formalmente ao SERPRO, via acionamento na Central de Serviços do SERPRO, os serviços que mais se adequem às suas necessidades e capacidades técnicas;

6.1.4 O projeto deve estar adequado para uso em ambiente de nuvem, respeitando eventuais limitações técnicas, inclusive aquelas que forem específicas dos provedores selecionados;

6.1.5 As decisões técnicas e tecnológicas referentes ao ambiente de nuvem do CLIENTE, para um ou mais projetos, são competência do CLIENTE;

6.1.6 Para o uso dos serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation, Cloud Service Management, Cloud Support Services e Cloud Generic Professional Services é obrigatória a estimativa de uso e contratação do Cloud Services Brokerage;

6.1.7 Após a contratação, o ponto de contato do CLIENTE é sempre o SERPRO, não devendo o CLIENTE solicitar suporte, atendimento ou serviços diretamente ao provedor;

6.1.8 O SERPRO não se responsabiliza pelo conhecimento de regras de negócio ou atividade-fim do CLIENTE;

6.1.9 A disponibilidade ofertada pelo SERPRO é limitada aos recursos do ambiente do serviço de nuvem contratada. O SERPRO não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CLIENTE, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados, nem pela disponibilidade de aplicações hospedadas em quaisquer nuvem dos parceiros do SERPRO Multicloud.

6.1.10 O SERPRO será responsável por dar ciência formal sobre as atribuições e responsabilidades das partes, conforme serviços contratados.

6.1.11 Cabe ao CLIENTE manter os cadastros atualizados de suas credenciais de acesso às ferramentas disponibilizadas pela contratada.

6.1.12 Cabe ao CLIENTE observar a configuração de uso de seus serviços de nuvem, visando adequada contabilização destes serviços para fins de faturamento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.1.13 O CLIENTE é responsável por (a) qualquer notificação, autorização e/ou consentimento necessários com relação ao provisionamento e processamento do Seu Conteúdo (incluindo qualquer Dado Pessoal), (b) qualquer vulnerabilidade de segurança e respectivas consequências, decorrentes do Seu Conteúdo, incluindo qualquer vírus, cavalo de Troia, worm ou outras rotinas de programação prejudiciais contidas em Seu Conteúdo e (c) qualquer uso que ela faça dos Serviços de uma maneira que seja incompatível com os termos deste Contrato. À medida que o CLIENTE divulgue ou transfira Seu Conteúdo a um terceiro, o SERPRO não será responsável pela segurança, integridade ou confidencialidade de tal conteúdo fora do seu controle.

6.1.14 O SERPRO pode limitar temporariamente (total ou parcialmente) o direito do CLIENTE de acessar ou usar o catálogo de serviços, se for identificado que seu o uso representa um risco, falha de segurança ou uma ameaça à função das Ofertas de Serviços dos provedores parceiros. Essa limitação somente poderá ser aplicada após uma notificação ao CLIENTE.

6.1.14.1 O SERPRO restaurará o acesso imediatamente após o CLIENTE ter resolvido o problema que deu origem à limitação.

6.1.14.2 O CLIENTE manter-se-á responsável pelo pagamento integral do uso dos serviços durante o período de limitação.

6.1.15 O CLIENTE será o responsável por manter a confidencialidade de sua conta e a segurança de quaisquer senhas, chaves de autenticação ou credenciais de segurança usadas para permitir seu acesso aos serviços, assim como todas as atividades que ocorram na sua conta.

6.1.15.1 É de responsabilidade do CLIENTE notificar o SERPRO sobre qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta ou qualquer incidente de segurança relacionado aos serviços.

6.1.15.2 O CLIENTE reconhece e concorda que o SERPRO não se responsabilizará por qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta.

7 CONTROLE DE ACESSO E VALIDAÇÃO

7.1 A habilitação de credenciais será disponibilizada por níveis de acesso, ficando a critério do CLIENTE definir os usuários que receberão contas de acesso e seus perfis de privilégios.

8 DA PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITO AUTORAL

8.1 A propriedade intelectual da tecnologia e modelos desenvolvidos direta ou indiretamente para a prestação dos serviços definidos neste contrato é exclusiva do SERPRO.

9 LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1 Os serviços que compõem o objeto deste contrato poderão ser prestados, a critério do SERPRO, em quaisquer dos estabelecimentos listados abaixo:

Endereço: Regional SERPRO Brasília, CNPJ 33.683.111/0002-80

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 - Módulo G – Brasília-DF

CEP 70830-900

Endereço: Regional SERPRO São Paulo – Socorro, CNPJ: 33.683.111/0009-56

Rua Olívia Guedes Penteado, 941, Capela do Socorro, São Paulo/SP

CEP: 04766-900

10 NÍVEIS DE SERVIÇO

10.1 Ficam acordados os níveis de serviço abaixo descritos:

INDICADOR	SERVIÇO	NÍVEL DE SERVIÇO
Tempo de Atendimento as solicitações de cadastro de usuario	Cloud Services Brokerage	Tempo de Conclusao do Atendimento do ticket <= 72 horas
Eficiência no cumprimento de prazo	Cloud Architecture Design Cloud Migration Management Cloud Engineering and Automation Cloud Generic Professional Services	Prazo estabelecido por demanda
Tempo de Reação	Cloud Services Management	Tempo estabelecido por tipo de suporte, de acordo com os planos de Cloud Services Management contratado:Básico: 30min - quando sistema de produção fora do ar 2 horas - quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível Intermediário: 20min - quando sistema de produção fora do ar 2 horas - quando sistema de produção comprometido, mas não indisponível 48 horas - quando solicitação de serviço Avançado: 10min - sistema de produção fora do ar 1 hora - sistema de produção comprometido, mas não indisponível (desempenho) 24 horas - solicitações de serviço

10.2 Para o Cloud Connect, os níveis de serviço acordados e os descontos em favor do CLIENTE pelo respectivo descumprimento encontram-se definidos a seguir:

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 01	Disponibilidade da conexão	D = ((Tm - Ti) / Tm), onde: D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada cada ponto de acesso, durante o período de prestação do serviço, exceto o tempo necessário às manutenções preventivas programadas e agendadas com o CLIENTE. Tm = Somatório de minutos no período previsto para a prestação de serviço.	>= 99,6%	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 02	Ativação da conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 03	Desativação da Conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	7 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 04	Upgrade da conexão (aumento da velocidade de conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	45 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

COD	INDICADOR	MÉTRICA	META	AVALIAÇÃO	DESCONTO
NS 05	Downgrade da conexão (diminuição da velocidade de conexão)	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	20 dias corridos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
NS 06	Tempo de recuperacão em caso de queda de conexão	TA = atendimento concluído - abertura atendimento, onde: TA = Tempo de Atendimento; atendimento concluído = campo data/hora de início de conclusão do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora; abertura atendimento = campo com data/hora da abertura do acionamento, registrado no Ticket, no formato Data/hora	90 minutos	Aferição mensal da conexão conforme período de faturamento	Desc = ((1 - (Ia / Ic)) * Vt) onde: Desc= Valor do desconto Ia = Indicador atingido (1) Ic = Indicador contratado Vt = Valor da Conectividade contratada
(1) Para cálculo do indicador atingido, usar a seguinte fórmula: D = ((Tm - Ti) / Tm) * 100, onde: D = Percentual de Disponibilidade; Ti = Somatório dos minutos de interrupção observados para cada conexão, durante o período de faturamento. Tm = Total de minutos/mês, considerando o horário de funcionamento (24x7)					

10.3 Os níveis de serviço serão aferidos conforme grupo de serviço e de acordo com o período de faturamento.

10.3.1 TEMPO DE ATENDIMENTO (TCA) - Tempo contabilizado para atendimento às solicitações de cadastro dos usuários na console do provedor.

10.4 Eficiência no cumprimento de prazo tem como finalidade garantir a entrega da demanda no prazo estabelecido em cada uma delas.

10.5 Tempo de Reação é o intervalo decorrido entre o instante em que o ticket foi aberto e o momento em que ele foi colocado em atendimento contínuo e atuante.

10.6 Situações excepcionais que impeçam a recuperação dos níveis de serviço referenciados serão reportadas aos prepostos indicados pelo CLIENTE para a negociação de prazo, segundo as características de cada situação.

10.7 Os métodos de aferição dos níveis de serviços e dos descontos aplicados em ocorrências de descumprimento são dados a seguir:

10.7.1 O indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

TCA = [abertura do ticket] - [tempo em espera por validação pelo cliente] - [conclusão do atendimento]

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

PCM = (QDM/QTT) * 100

10.7.1.1 onde:

TCA = Tempo de conclusão do atendimento do ticket

[Abertura do ticket] = campo data/hora da abertura do chamado, registrado no Ticket, no formato data/hora, dentro do horário de atendimento estabelecido (ver campo OBSERVAÇÕES abaixo).

[Tempo em espera por validação pelo cliente] = tempo em que o ticket fica aguardando validação e/ou informações complementares pelo cliente.

[conclusão em] = campo concluído em, registrado no Ticket, no formato data/hora

PCM = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

10.7.2 O indicador de Eficiência no cumprimento de prazo, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

ECP = (1 - (D/T)) x 100%

10.7.2.1 onde:

10.7.2.1.1 D = Dias de Atraso, ou seja, Total de dias decorridos entre a data prevista para entrega da demanda e a data de entrega da demanda;

10.7.2.1.2 T = Total de Dias do Cronograma da Demanda;

10.7.2.1.3 ECP = Eficiência no Cumprimento do Prazo, em percentual.

10.7.2.2 Observação 1: Se a data de entrega for anterior à data prevista, considerar D = 0 (zero).

10.7.3 O indicador de Tempo de Reação, será aferido, mensalmente, conforme fórmula:

TR = [início de atendimento] - [reportado em]

PTR = (QDM/QTT) * 100

ONDE:

[início de atendimento] = campo data/hora de início do atendimento, registrado no Ticket, no formato data/hora

[reportado em] = campo reportado em, registrado no Ticket, no formato Data/hora

PTR = % de cumprimento da meta

QDM = Qtde de tickets dentro da meta

QTT = Qtde total de tickets

10.8 Desconto por Descumprimento de Nível de Serviço

10.8.1 O desconto por descumprimento dos níveis de serviços pactuados será calculado por intermédio das regras definidas a seguir.

10.8.1.1 Indicador de tempo de atendimento às solicitações de cadastro de usuário

DESC = [1 - (Ia / Ic)] * Vs

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

onde:

Desc= Valor do desconto

Ia = Indicador atingido

Ic = Indicador contratado

Vt = Valor do serviço no mês

10.8.1.2 Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 5% do valor da demanda.

10.8.1.3 Indicador de Eficiência no cumprimento de prazo

Desc = (1 - (ECP/100)) x 0,25 x 100%.

10.8.1.3.1 Aplica-se sobre o valor da demanda se houver descumprimento injustificado do prazo.

10.8.1.3.2 Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 5% do valor da demanda.

10.8.1.4 O indicador Tempo de Reação

Desc = [1 - (Ia / Ic)] * Vs

10.8.1.4.1 onde:

10.8.1.4.1.1 Desc = Valor do desconto;

10.8.1.4.1.2 Ia = Indicador atingido;

10.8.1.4.1.3 Ic = Indicador contratado;

10.8.1.4.1.4 VS = Valor do serviço no mês.

10.8.1.4.2 Aplica-se quando Desc maior que 2,5% e desconto está limitado a 5% do valor da demanda.

11 PRAZOS E PROCEDIMENTOS

11.1 Ativação (entrega após a contratação)

11.1.1 Para o Cloud Services Brokerage: A disponibilização de credenciais de acesso se dará em até 5 dias úteis a partir da publicação do contrato na imprensa oficial.

11.1.2 Para os demais serviços: Serão estabelecidos negocialmente entre as PARTES após a contratação antes da formalização dos acionamentos (demanda ou ordem de serviço).

11.2 Desativação (encerramento da prestação, incluindo descarte de dados)

11.2.1 Não há tolerância para manutenção da operação e dos dados do CLIENTE após a vigência contratual ser encerrada.

11.2.2 Caberá ao CLIENTE proceder com o planejamento de eventual saída do serviço com cronograma restrito à vigência do contrato.

11.2.3 Os ambientes em nuvem do CLIENTE serão desativados no dia posterior ao término da vigência do contrato.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

11.2.4 A manutenção dos dados em ambientes desativados seguirá as políticas vigentes de retenção dos provedores parceiros publicadas em seus portais/sites.

11.3 Recuperação de dados e de ambientes

11.3.1 O SERPRO não garante recuperação de dados ou de ambientes. A gestão destes deverá ser integralmente feita pelo CLIENTE.

12 ATENDIMENTO TÉCNICO

12.1 O atendimento técnico padrão não inclui suporte ou gestão sobre workloads (ativos de nuvem).

12.2 Para gestão sobre as workloads é necessária a contratação do Cloud Service Management.

12.3 Não serão atendidas questões relativas aos ativos de nuvem caso não exista contratação do Cloud Service Management para o respectivo projeto.

12.4 A solicitação de atendimento técnico, pelo CLIENTE para o serviço desejado, poderá ser realizada durante o período do contrato, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A prioridade de atendimento dos acionamentos dependerá do nível de severidade detalhado no contrato.

12.5 Será aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada.

12.6 Cada acionamento receberá um número de identificação para comprovação por parte do CLIENTE e para acompanhamento do tempo de atendimento.

12.7 Caso haja algum desvio, o CLIENTE deverá entrar em contato com o SERPRO informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.

12.8 Ao final do atendimento o CLIENTE receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.

12.9 Os acionamentos terão as seguintes classificações quanto à prioridade de atendimento:

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Alta	Acionamentos associados a eventos que não façam parte da operação normal de um serviço e que causem ou venham a causar uma interrupção ou redução da qualidade de serviço (indisponibilidade, intermitência, etc.). O tratamento de acionamento de severidade alta é realizado em período ininterrupto, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana. A Central de Serviços do SERPRO classificará este acionamento em Registro de Incidente.	Remoto
Média	Acionamentos associados a problemas que criem restrições à operação do sistema, porém não afetam a sua funcionalidade. O tratamento de acionamento de severidade média será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Severidade	Descrição	Tipo de Atendimento
Baixa	Acionamentos associados a problemas ou dúvidas que não afetem a operação do sistema (habilitação de usuários, etc). O tratamento de acionamento de severidade baixa será realizado em horário comercial, por meio de solicitação de serviço, a serem encaminhadas às áreas de atendimento, conforme a complexidade técnica da solicitação.	Remoto

13 CANAIS DE ATENDIMENTO

13.1 O SERPRO disponibiliza diversos canais de atendimento ao CLIENTE, descritos na Central de Ajuda, acessível pelo endereço eletrônico: https://centraldeajuda.serpro.gov.br/duvidas/pt/atendimento/atendimento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

ANEXO – TRATAMENTO E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Parecer Jurídico SERPRO 0758/2024

1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS DESTE ANEXO

1.1 O presente Anexo tem como finalidade firmar as condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

2 DEFINIÇÕES

2.1 Para efeitos deste termo, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados – Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo–se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicável ao Tratamento de Dados Pessoais no território nacional.

2.1.2 LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3 Dados Pessoais – significam qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, nos termos de ou em relação ao Contrato.

2.1.4 Serviço – refere–se à contraprestação, nos termos do Contrato.

2.1.5 Colaborador(es) – qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6 Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras – significa qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

2.2 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular” e “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, terão, para os efeitos deste Anexo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.2.1 Para os efeitos deste Anexo, o SERPRO é o Operador, nos termos do que dispõe a LGPD;

2.2.2 Para os efeitos deste Anexo, o CLIENTE será:

2.2.2.1 Controlador Singular, quando realizar o tratamento de dados pessoais para seus próprios propósitos e para atingir suas finalidades;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.2.2.2 Operador, quando realizar o tratamento de dados pessoais em nome de um Terceiro.

2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados ou "LGPD") e se obrigam a observar o dever de proteção de dados pessoais, os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis, inclusive nos meios digitais, comprometendo–se a cumprir todas as condições e obrigações dispostas na LGPD e nas demais leis aplicáveis.

3 DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

3.1 São deveres das PARTES:

3.1.1 Realizar o tratamento de dados pessoais com base nas hipóteses dos arts. 7º e/ou 11 e/ou Capítulo IV da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços;

3.1.2 Informar imediatamente à outra Parte, sempre que envolver a Solução tecnológica objeto do presente Contrato, assim que tomar conhecimento de:

3.1.2.1 qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

3.1.2.2 quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

3.1.2.3 qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra parte.

3.1.3 O subitem anterior interpreta–se em consonância com o detalhamento do serviço e as responsabilidades das PARTES previstas neste Contrato e seus demais anexos.

3.2 São deveres do CLIENTE:

3.2.1 Responsabilizar–se:

3.2.1.1 pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

3.2.1.2 por descrever corretamente, em local indicado pelo SERPRO, as finalidades e as hipóteses legais para as quais utilizará os dados pessoais da solução, bem como, o evento de contato com o Titular, além de outras informações porventura solicitadas pelo SERPRO;

3.2.1.3 pela compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas;

3.2.1.4 pela definição da forma de tratamento dos dados pessoais, cabendo ao CLIENTE informar ao Titular que seus dados pessoais serão compartilhados com o Operador;

3.2.1.5 por informar ao Titular dos dados pessoais que o Operador do tratamento é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela União;

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

3.2.1.6 pela veracidade das informações prestadas quando do preenchimento do questionário da Diligência Prévia de Integridade (Due Diligence de Integridade – DDI), bem como, por responder a novos questionamentos eventualmente definidos pelo SERPRO;

3.2.1.7 por informar ao SERPRO a quantidade de consultas, validações ou conferências que espera consumir.

3.2.2 Caso realize tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar–se–á pela gestão adequada do consentimento fornecido pelo Titular.

3.3 São deveres do SERPRO:

3.3.1 Garantir que o tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do Contrato e do serviço contratado e utilizá–lo, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da ANPD;

3.3.2 Não transferir, nem de outra forma divulgar dados da outra Parte, exceto se houver necessidade para fins de fornecimento do serviço:

3.3.2.1 Até o limite necessário para a prestação do serviço;

3.3.2.2 Conforme permitido segundo o Contrato celebrado entre as PARTES;

3.3.2.3 Em razão de determinação legal.

3.3.3 Cooperar com o CLIENTE no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo;

3.3.4 Comunicar, em até dez dias, ao CLIENTE, o resultado de auditoria realizada pela ANPD, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo em um prazo razoável eventuais desconformidades detectadas;

3.3.5 Informar imediatamente ao CLIENTE, quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, sempre que envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato;

3.3.6 Abster–se de responder a qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante, exceto nas instruções documentadas ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.

3.3.7 Realizar o monitoramento técnico do consumo, considerando tanto o consumo fora dos padrões declarados pelo CLIENTE ou estabelecidos pelo SERPRO no Contrato principal, quanto possíveis incidentes de segurança que venham a ser detectados durante o consumo do serviço, podendo o SERPRO suspender ou interromper o serviço para fins de prevenção, buscando evitar qualquer prática de ilícito ou o uso irregular do serviço, ocasião em que deverá notificar o CLIENTE.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

4 DOS COLABORADORES DO SERPRO

4.1 O SERPRO assegurará que o Tratamento dos Dados Pessoais enviados pela CLIENTE fique restrito aos Colaboradores que precisam efetivamente tratá–los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais Colaboradores:

4.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento; e

4.1.2 Tenham conhecimento das obrigações do SERPRO, incluindo as obrigações do presente Termo.

4.2 Todos os Colaboradores do SERPRO, bem como os em exercício na Empresa, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais, nos termos já definidos pelo artigo 8º, da Lei 5.615/70.

4.3 O SERPRO não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente o CLIENTE acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que o CLIENTE possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente, sendo certo que o SERPRO se compromete a cumprir a ordem legal estritamente nos limites do que lhe for requisitado.

5 DOS COOPERADORES

5.1 O CLIENTE concorda que o SERPRO, nos termos da Lei, e para atender a finalidade contratual, firme parcerias com outros provedores. Ainda assim, o SERPRO tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD e adotar medidas de controle para garantir a proteção dos dados do CLIENTE e dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e de segurança aplicados pelo SERPRO.

6 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

6.1 O SERPRO adotará medidas de segurança técnicas e administrativas adequadas a assegurar a proteção de dados (nos termos do artigo 46 da LGPD), de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, deverá levar em conta os riscos que são apresentados pelo tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

6.2 O SERPRO manterá os Dados Pessoais de clientes do CLIENTE e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. O SERPRO designará um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

programa de segurança da informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

6.3 Em caso de incidente de segurança, inclusive de acesso indevido, não autorizado e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos pelo CLIENTE, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, o SERPRO comunicará ao CLIENTE imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência pelo SERPRO; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de Titulares afetados; (v) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (vi) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso o SERPRO não disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá–las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

6.4 Fica estabelecido que o SERPRO não informará a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que notificará o CLIENTE e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

7 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

7.1 As transferências de Dados Pessoais para um terceiro país, ou seja, um país diferente daquele em que os Dados Pessoais são disponibilizados, serão permitidas somente quando tais transferências forem estritamente necessárias para a execução do Contrato e de acordo com as condições e os limites estabelecidos no “Apêndice – Transferência Internacional de Dados Pessoais” deste Anexo.

8 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

8.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do contrato envolvendo o Tratamento de Dados Pessoais, prontamente darão por encerrado o tratamento e, em no máximo 30 dias, serão eliminados completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando necessária a manutenção dos dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese autorizativa da LGPD.

9 DAS RESPONSABILIDADES

9.1 Eventuais responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Anexo, no contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

10 DOS DIREITOS DOS TITULARES

10.1 Os direitos dos titulares dos Dados Pessoais previstos nas legislações que versem sobre dados pessoais serão atendidos pelo CLIENTE, pois a referida Parte, na qualidade de Controlador dos Dados Pessoais, será exclusivamente responsável por decidir se e como eventuais requisições dos Titulares deverão ser atendidas.

10.1.1 Caso algum titular dos dados pessoais tratados no âmbito deste contrato faça alguma requisição diretamente ao SERPRO, como por exemplo, solicite a retificação, a atualização, a correção ou o acesso aos seus dados pessoais, o SERPRO orientará o titular para que busque o Controlador.

10.2 No caso de uma requisição de exclusão dos Dados Pessoais pelos Titulares, o SERPRO poderá mantê–los em seus sistemas, caso haja qualquer base legal ou contratual para a sua manutenção, como por exemplo, para resguardo de direitos e interesses legítimos do próprio SERPRO.

10.3 Para prestar os serviços descritos neste contrato, as PARTES deverão adotar as salvaguardas de segurança descritas no item 5 e as medidas de transparência previstas na LGPD, em especial nos artigos 9º; 23, I e parágrafo 3º e capítulo III e no capítulo II da LAI.

11 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

11.1 Sem prejuízo de eventuais disposições sobre mediação e jurisdição:

11.2 Em caso de eventual conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do contrato principal, prevalecem as aqui descritas.

11.3 As PARTES ajustarão variações a este Anexo que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas leis e regulamentos de proteção de dados.

11.4 É expressamente proibida a utilização da solução contratada para a qualificação indireta de bases de dados pessoais.

11.5 Caso qualquer disposição deste Anexo for considerada como inválida ou inexequível, o restante deste instrumento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deverá, então, ser: (i) alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível, (ii) interpretada de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

APÊNDICE – TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS PESSOAIS

As PARTES estabelecem as presentes regras de adequação à transferência internacional de dados, nos termos seguintes:

SERPRO	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

CLIENTE	IMPORTADOR	EXPORTADOR
	X	X

1 FINALIDADE E CONDIÇÕES GERAIS

1.1 O presente tem por objeto a definição das condições e responsabilidades a serem assumidas pelas PARTES no que se refere à aplicabilidade da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, em especial no tocante à transferência internacional de dados ajustada no Contrato indicado.

2 DEFINIÇÕES

2.1 Para efeitos deste documento, serão consideradas as seguintes definições:

2.1.1 Leis e Regulamentos de Proteção de Dados - Quaisquer leis, portarias e regulações, incluindo-se aí as decisões e as normas publicadas pela Autoridade Fiscalizadora competente, aplicáveis ao Tratamento de Dados Pessoais às quais o Exportador de Dados ou o Importador de Dados (ou ambos) estejam sujeitos.

2.1.2 LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados, e suas respectivas alterações posteriores (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

2.1.3 Dados Pessoais - Qualquer informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável e que seja objeto de tratamento pelas PARTES, incluindo Dados Pessoais Sensíveis, transferidos ao abrigo deste Contrato.

2.1.4 Serviço - Contraprestação do SERPRO ao CLIENTE, nos termos do Contrato.

2.1.5 Colaborador(es) - Qualquer empregado, funcionário ou terceirizados, representantes ou prepostos, remunerado ou sem remuneração, em regime integral ou parcial, que atue em nome das PARTES e que tenha acesso a Dados Pessoais por força da prestação dos serviços.

2.1.6 Incidente de Segurança da informação – significa um evento ou uma série de eventos de segurança da informação indesejados ou inesperados, que tenham grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a própria segurança da informação, a privacidade ou a proteção de dados pessoais, bem como, os acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão.

2.1.7 Autoridades Fiscalizadoras - Qualquer autoridade, inclusive judicial, competente para fiscalizar, julgar e aplicar a legislação pertinente, incluindo, mas não se limitando, à ANPD.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

2.1.8 Exportador de dados - Responsável pelo tratamento que transfere os dados pessoais.

2.1.9 Importador de dados - Responsável pelo tratamento que recebe dados pessoais para posterior tratamento nos termos das presentes cláusulas.

2.1.10 Subcontratação - Qualquer contratação feita pelas PARTES importadora ou exportadora de prestadores de serviço de tratamento de dados, na qualidade de "operadores" antes ou depois da transferência, mediante instruções formais e sempre de acordo com as cláusulas contratuais padrão aqui estabelecidas e os termos do Contrato escrito para subprocessamento.

2.1.11 Medidas de segurança técnica e organizacional - São as medidas destinadas a proteger os dados pessoais contra a destruição acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, nomeadamente quando o tratamento implicar a sua transmissão por rede, e contra qualquer outra forma de tratamento ilícito.

2.2 Os termos “Tratamento”, “Dado Pessoal”, “Dado Pessoal Sensível”, “ANPD”, “Titular”, “Relatório de Impacto à Proteção de Dados”, ”Controlador”, “Operador” e “Transferência Internacional de Dados” terão, para os efeitos deste Termo, o mesmo significado que lhes é atribuído na Lei nº 13.709/18.

2.3 As PARTES declaram estar cientes do inteiro teor da Lei n.º 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados” ou “LGPD”) e se obrigam a observar o dever de proteção de Dados Pessoais, proteger os direitos fundamentais da liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, e se comprometem a cumprir todas as condições e obrigações dispostas nas leis aplicáveis, em especial, nas Leis 13.709/2018, 12.527/2011 e 12.965/2014.

2.4 Como regra geral, prevalecerão, dentre os países do "Exportador de Dados Pessoais" e do "importador de dados pessoais", a legislação do Primeiro, salvo quando a legislação do Segundo ofereça regra mais protetiva aos direitos do Titular.

3 DOS COLABORADORES DAS PARTES

3.1 As PARTES assegurarão que o tratamento dos dados pessoais enviados, fique restritos aos colaboradores que precisam efetivamente tratá-los, com o objetivo único de alcançar as finalidades definidas no Contrato indicado no preâmbulo, bem como que tais colaboradores:

3.1.1 Tenham recebido treinamentos referentes aos princípios da proteção de dados e às leis que envolvem o tratamento;

3.1.2 Tenham conhecimento de suas obrigações.

3.2 Todos os colaboradores das PARTES, bem como os colaboradores em exercício na Organização, são obrigados a guardar sigilo quanto aos elementos manipulados, incluindo os que envolvam dados pessoais.

3.3 As PARTES assegurarão a adoção dos procedimentos necessários para que os terceiros autorizados a acessar aos dados pessoais, incluindo os subcontratados,

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

respeitem e mantenham a confidencialidade e a segurança dos dados pessoais. Todas as pessoas sob a autoridade do Importador de Dados, incluindo os subcontratados, devem ser obrigadas a tratar os dados pessoais apenas sob a orientação do Importador de Dados. Esta regra não se aplica às pessoas autorizadas a acessar os dados pessoais ou cujo acesso seja determinado por disposições legais.

3.4 O Importador de Dados não poderá ser punido e não será responsabilizado, caso tais informações sejam exigidas por requisição de autoridades competentes ou por determinação judicial, hipótese em que deverá notificar previamente a outra Parte acerca da existência e do conteúdo da ordem/requisição correspondente, em tempo razoável para que este possa, caso deseje, apresentar suas medidas perante o juízo ou autoridade competente.

4 DOS PARCEIROS E OPERADORES

4.1 As PARTES concordam que, nos termos da Lei, e caso seja necessário para atender a finalidade contratual, sejam firmadas parcerias com outros provedores. Ainda assim, a Parte que o fizer tem a obrigação de celebrar contratos adequados e em conformidade com a LGPD, adotando medidas de controle para garantir a proteção dos dados do Titular, aderentes aos requisitos de boas práticas e segurança aplicáveis.

4.2 Uma Parte notificará a Outra, caso deseje adicionar provedores parceiros e prestará todas as informações que sejam necessárias.

5 DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS

5.1 As PARTES adotarão medidas de segurança técnicas e organizacionais adequadas a assegurar a proteção de dados, nos termos do artigo 46 da LGPD (que podem incluir, em relação a pessoal, instalações, hardware e software, armazenamento e redes, controles de acesso, monitoramento e registro, detecção de vulnerabilidades e violações, resposta a incidentes, criptografia de Dados Pessoais do Cliente em trânsito e em local fixo), garantindo as regras de Confidencialidade, Privacidade e Proteção de Dados, incluindo questões relativas ao armazenamento e aos controles de acesso, de modo a garantir um nível apropriado de segurança aos Dados Pessoais tratados e mitigar possíveis riscos. Ao avaliar o nível apropriado de segurança, as PARTES deverão levar em conta os riscos que são apresentados pelo Tratamento, em particular aqueles relacionados a potenciais incidentes de Segurança, identificação de vulnerabilidades, e adequada gestão de risco.

5.2 As PARTES manterão os dados pessoais necessários para a execução dos serviços contratados e informações confidenciais sob programas de segurança (incluindo a adoção e a aplicação de políticas e procedimentos internos), elaborados visando (a) proteção contra perdas, acessos ou divulgação acidentais ou ilícitos; (b) identificar riscos prováveis e razoáveis para segurança e acessos não autorizados à sua rede; e (c) minimizar riscos de segurança, incluindo avaliação de riscos e testes regulares. Será designado um ou mais empregados para coordenar e para se responsabilizar pelo programa de segurança da

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

informação, que inclui a garantia de cumprimento de políticas internas de segurança da informação.

5.3 Em caso de incidente de acesso indevido (não autorizado) e do vazamento ou perda de dados pessoais que tiverem sido transferidos, independentemente do motivo que o tenha ocasionado, uma Parte comunicará à Outra imediatamente a partir da ciência do incidente, contendo, no mínimo, as seguintes informações: (a) data e hora do incidente; (b) data e hora da ciência; (c) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (d) número de Titulares afetados; (e) dados de contato do Encarregado de Proteção de Dados ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (f) indicação de medidas que estiverem sendo tomadas para reparar o dano e evitar novos incidentes. Caso não se disponha de todas as informações ora elencadas no momento de envio da comunicação, deverá enviá-las de forma gradual, de forma a garantir a maior celeridade possível, sendo certo que a comunicação completa (com todas as informações indicadas) deve ser enviada no prazo máximo de 5 dias a partir da ciência do incidente.

5.4 Fica estabelecido que as PARTES não informarão a nenhum terceiro a respeito de quaisquer incidentes, exceto quando exigido por lei ou decisão judicial, hipótese em que uma Parte notificará à Outra e cooperará no sentido de limitar o âmbito das informações divulgadas ao que for exigido pela legislação vigente.

6 DA TRANSFERÊNCIA INTERNACIONAL DE DADOS

6.1 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Exportador de Dados Pessoais", garantir que:

6.1.1 Os dados pessoais serão coletados, tratados e transferidos nos termos da legislação aplicável ao Exportador de Dados Pessoais, assegurando, desde já, o pleno conhecimento da legislação aplicável à outra Parte.

6.1.2 Quaisquer Dados Pessoais que forem transferidos sob este Contrato, são precisos e serão utilizados apenas para os fins identificados pelo Exportador de Dados, a fim de cumprir a cláusula acima.

6.1.3 Serão envidados esforços razoáveis no intuito de assegurar que o Importador de Dados possa cumprir as obrigações legais decorrentes das presentes cláusulas, inclusive com a adoção de medidas informativas adequadas, considerando as diferenças entre os respectivos ordenamentos jurídicos.

6.1.4 Sejam respondidas em prazo razoável ou no que estiver fixado na Lei de seu país às consultas dos Titulares de dados ou da Autoridade Supervisora relativas ao tratamento dos dados por parte do Importador de Dados, a menos que as PARTES tenham ajustado expressamente no Contrato que será o Importador de Dados a dar tais respostas; se o Importador de Dados não quiser ou não puder responder, o Exportador de Dados deve responder, dentro do possível e com a informação de que razoavelmente disponha.

6.1.5 Sejam fornecidas, quando solicitadas, cópias das presentes cláusulas e das cláusulas contratuais aos Titulares de dados pessoais objeto da transferência internacional, a menos que as cláusulas contenham informação confidencial, hipótese em que a disposição será tarjada e o Exportador dará conhecimento da

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

supressão à Autoridade Supervisora. Acatará, no entanto, as decisões da autoridade relativas ao acesso dos Titulares ao texto integral das cláusulas, desde que os Titulares aceitem respeitar a confidencialidade da informação suprimida. O Exportador de Dados Pessoais deve também fornecer uma cópia das cláusulas à Autoridade, sempre que lhe seja exigido.

6.1.6 Estejam implementadas ou em fase final de implementação, as medidas técnicas e operacionais adequadas para garantir a segurança dos Dados Pessoais durante a transmissão ao Importador de Dados.

6.2 São obrigações das PARTES, quando investidas na qualidade de "Importador de Dados Pessoais", garantir que:

6.2.1 Não existem razões, na presente data, para crer que exista legislação local com efeito negativo substancial sobre as garantias previstas nestas cláusulas, sendo sua obrigação informar o Exportador de Dados Pessoais acerca do eventual surgimento de motivo superveniente negativo. O Exportador, por sua vez, sempre que lhe seja exigido, notificará a Autoridade Supervisora local assim que tiver conhecimento de legislação deste teor.

6.2.2 Os dados pessoais serão tratados para as finalidades acordadas, tendo legitimidade para oferecer as garantias e cumprir as obrigações estabelecidas nas presentes cláusulas.

6.2.3 Quanto aos dados pessoais recebidos, a manutenção da exatidão dos mesmos.

6.2.4 Para todos os fins aqui dispostos, o ponto de contato do Importador de Dados será o Encarregado dos dados pessoais, cuja forma de contato será pelo e-mail informado ao final, que cooperará de boa-fé com o Exportador de Dados Pessoais, os Titulares e a Autoridade Supervisora local do Exportador, no tocante a todas as consultas, no prazo de até de 5 dias úteis. Em caso de dissolução legal do Exportador de Dados Pessoais, ou caso as PARTES tenham acordado neste sentido, o Importador de Dados Pessoais assumirá a responsabilidade pelo cumprimento das obrigações previstas nesta cláusula.

6.2.5 A pedido do Exportador de Dados Pessoais, fornecer-lhe-á provas que demonstrem que dispõe dos recursos financeiros necessários para cumprir as suas responsabilidades em relação aos Titulares.

6.2.6 Mediante pedido prévio de agendamento feito pelo Exportador de Dados Pessoais, poderá facultar o acesso às suas instalações de tratamento de dados, aos seus registros de dados e a toda a documentação necessária para o tratamento para fins de revisão, auditoria ou certificação, excetuados os segredos de negócio, a ser realizada pelo Exportador de Dados Pessoais (ou por qualquer inspetor ou auditor imparcial e independente escolhido pelo Exportador de Dados Pessoais e a que o Importador de Dados não se tenha oposto em termos razoáveis), para avaliar se estão sendo cumpridas as garantias e as obrigações aqui previstas, em horário comercial. Se assim for estabelecido em legislação local da jurisdição do Importador de Dados Pessoais, o pedido será sujeito à aprovação da Autoridade Supervisora do país do Importador de Dados Pessoais. Nesse caso, o Importador de Dados tratará de obter tempestivamente essa aprovação.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.2.7 Os dados pessoais serão tratados, a seu critério, nos termos:

6.2.7.1 Da legislação de proteção de dados do país em que o Exportador de Dados se encontrar estabelecido.

6.2.7.2 Das disposições pertinentes de qualquer decisão da Autoridade Supervisora, das quais conste que o Importador de Dados cumpre o disposto na referida autorização ou decisão e se encontra estabelecido em um país em que estas são aplicáveis, mas não é abrangido pelas mesmas para efeitos da transferência ou das transferências de dados pessoais.

6.2.8 Não serão divulgados, nem transferidos dados pessoais a Terceiros responsáveis pelo tratamento de dados, a menos que notifique a transferência ao Exportador de Dados e:

6.2.8.1 Que o Terceiro responsável pelo tratamento o faça em conformidade com as decisões da Autoridade Supervisora da qual conste que um país terceiro oferece proteção adequada;

6.2.8.2 Que o Terceiro responsável pelo tratamento subscreva as presentes cláusulas ou outro acordo de transferência de dados pessoais nos mesmos termos deste;

6.2.8.3 Que tenha sido dada a oportunidade aos Titulares para se opor, depois de terem sido informados, quando solicitado, das finalidades da transferência, dos destinatários e do fato de os países para os quais se exportarão os dados poderem ter normas de proteção de dados diferentes.

6.3 São obrigações das PARTES, independentemente do enquadramento como Exportador ou Importador de Dados Pessoais garantir que:

6.3.1 O tratamento de dados pessoais realizar-se-á com base nas hipóteses legais do país do Exportador de Dados, a exemplo do disposto na legislação brasileira (Lei nº 13.709/2018), às quais se submeterão os serviços, responsabilizando-se:

6.3.1.1 Pela realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao Titular;

6.3.1.2 Pela compatibilidade no tratamento com as finalidades informadas;

6.3.1.3 Pela definição da forma de tratamento dos referidos dados, cabendo-lhe informar ao Titular que seus dados pessoais são compartilhados na forma prevista neste Contrato.

6.3.1.4 1 É dever da parte importadora ou exportadora informar ao Titular que o SERPRO é uma Empresa Pública Federal de Tecnologia da Informação, responsável por custodiar os dados pessoais controlados pela República Federativa do Brasil;

6.3.1.5 Pela observância dos princípios definidos no artigo 6º da LGPD.

6.3.2 Caso, a exclusivo critério de qualquer das PARTES, seja realizado tratamento de dados pessoais baseado em "consentimento" (a exemplo do disposto nos Arts. 7º, I ou 11, I da LGPD), responsabilizar-se-á pela gestão adequada do instrumento de consentimento fornecido pelo Titular, e deverá informá-lo sobre o compartilhamento de seus dados, visando atender às finalidades para o respectivo tratamento.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

6.3.2.1 Deve ainda compartilhar o instrumento de consentimento com a outra Parte, quando solicitado, para análise da conformidade e para outras estritamente necessárias à correta execução do Contrato, e também visando atender requisições e determinações das Autoridades Fiscalizadoras, Ministério Público, Poder Judiciário ou Órgãos de controle administrativo, desde que observadas as disposições legais correlatas.

6.3.3 O tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades declaradas e para a execução do Contrato e do serviço contratado, utilizando, quando for o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Supervisora competente.

6.3.4 Em até dez dias, a outra Parte será comunicada sobre o resultado de auditoria realizada pela Autoridade Supervisora competente, na medida em que esta diga respeito aos dados da outra Parte, corrigindo, caso seja responsável, em um prazo razoável, eventuais desconformidades detectadas.

6.3.5 A outra Parte será informada quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais, desde que envolva a solução tecnológica objeto do Contrato original indicado no preâmbulo.

6.3.6 Imediatamente, a outra Parte será informada, sempre que qualquer intervenção de Terceiros envolver a solução tecnológica objeto do presente Contrato, tais como:

6.3.6.1 Qualquer investigação ou apreensão de Dados Pessoais sob o controle da outra Parte por funcionários públicos ou qualquer indicação específica de que tal investigação ou apreensão seja iminente;

6.3.6.2 Quaisquer outros pedidos provenientes desses funcionários públicos;

6.3.6.3 Qualquer informação que seja relevante em relação ao tratamento de Dados Pessoais da outra Parte.

7 DA EXCLUSÃO E DEVOLUÇÃO DOS DADOS PESSOAIS DO CLIENTE

7.1 As PARTES acordam que, quando do término da vigência do Contrato, devolverão todos os dados pessoais transferidos e as suas cópias ou os destruirão, certificando que o fizeram, exceto se a legislação imposta impedir a devolução ou a destruição da totalidade ou de parte dos dados pessoais transferidos. Nesse caso, fica garantida a confidencialidade dos dados pessoais transferidos, que não voltarão a ser tratados.

7.2 Fica garantido que, a pedido de uma das PARTES e/ou da Autoridade Supervisora, a Outra submeterá os seus meios de tratamento de dados a uma auditoria das medidas referidas no item acima.

7.3 Se o Importador de Dados violar as respectivas obrigações decorrentes das presentes cláusulas, o Exportador de Dados pode suspender temporariamente a transferência de dados pessoais, até que cesse o descumprimento ou o Contrato chegue ao seu termo.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

7.4 O Exportador de Dados, sem prejuízo de quaisquer outros direitos que possa invocar contra o Importador de Dados, pode resolver as presentes cláusulas, devendo informar à Autoridade Supervisora a este respeito, sempre que tal for exigido, em caso de:

7.4.1 A transferência de dados pessoais para o Importador de Dados ter sido temporariamente suspensa pelo Exportador de Dados, nos termos da cláusula 7.3;

7.4.2 Ao respeitar as presentes cláusulas, o Importador de Dados viole as respectivas obrigações legais no país de importação;

7.4.3 O Importador de Dados violar de forma substancial ou persistente as garantias previstas ou os compromissos assumidos em virtude das presentes cláusulas;

7.4.4 Uma decisão definitiva que não admita recurso de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora considerar ter havido descumprimento das cláusulas por parte do Importador de Dados ou do Exportador de Dados;

7.4.5 Ter sido declarada a falência do Importador de Dados.

7.5 Nos casos previstos nas alíneas 7.4.1, 7.4.2 ou 7.4.4, o Importador de Dados pode igualmente resolver as presentes cláusulas.

7.6 As PARTES estipulam que a resolução das presentes cláusulas em qualquer momento, em quaisquer circunstâncias e independentemente dos motivos, não as dispensa do cumprimento das obrigações e/ou das condições previstas nas presentes cláusulas relativamente ao tratamento dos dados pessoais transferidos.

8 DAS RESPONSABILIDADES

8.1 Cada Parte é responsável perante a outra Parte pelos danos causados pela violação das presentes cláusulas. A responsabilidade limita-se aos danos efetivamente sofridos. Cada uma das PARTES é responsável perante os titulares em caso de violação de direitos, nos termos das presentes cláusulas.

8.2 As PARTES estipulam que os Titulares de dados devem ter o direito de invocar, na qualidade de terceiros beneficiários, as presentes cláusulas, em especial as alíneas 6.1.4, 6.1.5, 6.2.7.3, 6.3.1 e 6.3.2 da cláusula 6, contra o Importador de Dados ou o Exportador de Dados, no que se refere ao dados pessoais que lhe digam respeito, e aceitam a jurisdição do país de estabelecimento do Exportador de Dados para este efeito.

8.3 Nos casos de alegada infração por parte do Importador de Dados, o Titular deve, antes de tudo, solicitar ao Exportador de Dados que tome as medidas apropriadas para executar os respectivos direitos; caso o Exportador de Dados não o faça em um prazo razoável, o Titular pode então executar os seus direitos diretamente contra o Importador. Os Titulares de dados podem agir diretamente contra um Exportador de Dados que não tenha envidado esforços razoáveis para verificar a capacidade do Importador de Dados para cumprir as respectivas obrigações legais, nos termos das presentes cláusulas.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

8.4 Todas as responsabilidades das PARTES, serão apuradas conforme estabelecido no corpo deste Termo, no Contrato em que ele se insere e também de acordo com o que dispõe a Seção III, Capítulo VI da LGPD.

9 DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1 As PARTES comprometem-se a participar em qualquer procedimento de mediação habitualmente disponível e não vinculativo iniciado por um Titular ou pela Autoridade Supervisora. Caso participem do procedimento, podem escolher fazê-lo à distância, quer por telefone, quer por outros meios eletrônicos. Comprometem-se igualmente a considerar a participação em outros procedimentos de arbitragem ou mediação, desenvolvidos para os litígios em matéria de proteção de dados.

9.2 Cada uma das PARTES deve acatar a decisão de um tribunal competente do país de estabelecimento do Exportador de Dados ou da Autoridade Supervisora do país de estabelecimento do Exportador de Dados Pessoais, quando definitiva.

9.3 Em caso de conflito entre as cláusulas aqui previstas e as disposições do Contrato, prevalecem as aqui descritas.

9.4 As PARTES ajustarão variações a este instrumento que sejam necessárias para atender aos requisitos de quaisquer mudanças nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados.

9.5 Caso qualquer disposição deste instrumento seja inválida ou inexequível, o restante deste documento permanecerá válido e em vigor. A disposição inválida ou inexequível deve ser:

9.5.1 Alterada conforme necessário para garantir a sua validade e aplicabilidade, preservando as intenções das PARTES o máximo possível ou, se isso não for possível;

9.5.2 Interpretadas de maneira como se a disposição inválida ou inexequível nunca estivesse contida nele.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ANEXO – RELATÓRIO CONSOLIDADO DE PREÇOS E VOLUMES

1 OS ITENS DE FATURAMENTO, SUAS RESPECTIVAS UNIDADES DE MEDIDA E SEUS PREÇOS UNITÁRIOS ESTÃO DEFINIDOS A SEGUIR:

1.1 Os valores abaixo listados têm sua representação em Real (BRL) garantida por no máximo um ano desde a assinatura deste contrato.

1.1.1 Respeitados os regulamentos tributários, eventuais descontos ou repasses relativos à imunidade tributária serão aplicados conforme definição corrente do SERPRO.

1.2 Os valores efetivamente faturados serão detalhados nos relatórios de prestação de contas, de acordo com o período mensal de faturamento, discriminando as variáveis definidas nas fórmulas de precificação conforme o serviço.

1.3 Itens Faturáveis por grupo de serviço:

1.3.1 Em comum (quando citado):

1.3.1.1 fator de Câmbio (fc): corresponde à importância numérica utilizada para equalização do volume de consumo, de acordo com a forma de apresentação na console, sendo:

- Catálogo de serviços apresentados em dólar:

O Fator de Câmbio equivale ao valor do dólar PTAX obtido na data de cotação do orçamento comercial;
Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em dólar na console, o Fator de Câmbio será igual a R$ 5,3090

- Catálogo de serviços apresentados em reais:

Para o presente contrato, quando a apresentação se dá em reais na console, o Fator de Câmbio será de 1,00.

1.3.2 Para os serviços Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation e Cloud Generic Professional Services será utilizada a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado (R$) = hora x preço

1.3.2.1 Onde:

1.3.2.1.1 hora = quantidade de horas gastas para a realização do serviço

1.3.2.1.2 preço = quantia cobrada por unidade (1h) de serviço prestado

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.3 O Cloud Services Brokerage seguirá a seguinte fórmula:

Valor a ser faturado por projeto (R$) = Volume de CSB x Preço.

1.3.3.1 Onde:

1.3.3.1.1 Volume de CSB = Volume de CSB = (vcc * fc * (1-fa)) + (vmp * fc * (1+fm))

1.3.3.1.2 vcc (Volume de Consumo na Console): É o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

1.3.3.1.3 fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

1.3.3.1.4 vmp (Volume de consumo no Marketplace): que corresponde ao volume de consumo de produtos de software no Marketplace do provedor. É dado em dólares se o volume do provedor for em dólares, e em reais se o volume do provedor for em reais. O Volume de Consumo no Marketplace se refere exclusivamente à conta de produtos de softwares obtidos pelo CLIENTE por meio do Marketplace dos provedores. O Consumo de Volume no Marketplace não se confunde com o consumo de recursos em nuvem que sejam necessários para execução dos produtos de software no ambiente em nuvem do cliente.

1.3.3.1.5 fm (Fator de Marketplace): trata-se de um percentual de 20% que corresponde ao montante adicional para realização de transação financeira pelo uso das lojas dos provedores (apuração de fatores de preço em relação aos serviços de nuvem. Serviço de natureza de importação, sem contrapartida prévia).

1.3.4 O volume de CSB é calculado com base na cotação PTAX do Dólar (USD), obtido na data de apresentação deste contrato.

1.3.5 O percentual do Fator de Ajuste DEVE SEGUIR A TABELA ABAIXO:

Provedor	Fator de Ajuste
AWS	20%
Azure	0%
Google	0%
Huawei	30%
IBM	25%
Oracle	0%
Nuvem de Governo	0%

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.6 O CLIENTE poderá alterar os projetos a qualquer tempo e a seu livre critério, sendo que o valor a ser pago será com base no consumo efetivamente apurado, respeitadas as condições estabelecidas neste anexo. Os projetos estarão discriminados no Relatório Mensal de Prestação de Contas.

1.3.6.1 O Volume de Consumo do Provedor será contabilizado a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro Multicloud - Cloud Services Brokerage	CSB	4.362.817,32	R$ 1,77	R$ 7.772.186,96
Serpro Multicloud - Cloud Architecture Design	Hora	0	R$ 1.297,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Migration Management	Hora	0	R$ 1.297,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Engineering and Automation	Hora	0	R$ 1.297,00	R$ 0,00
Serpro Multicloud - Cloud Generic Professional Services	Hora	16,66	R$ 1.297,00	R$ 778.200,00

1.3.7 Cloud Services Management:

1.3.7.1 O modelo de comercialização é oferecido em forma de três planos de serviços (básico, intermediário e avançado). A apuração do valor a ser faturado SERÁ FEITA DE ACORDO COM OS PLANOS OFERECIDOS.

1.3.7.2 A cobrança do serviço em cada plano será feita por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento. Nunca os dois itens são faturados ao mesmo tempo, ou seja, ou se cobra por projeto gerenciado ou por esforço de gerenciamento, CONFORME DETALHADO NA TABELA ABAIXO.

1.3.7.3 Um projeto gerenciado corresponde à cada habilitação do serviço por provedor.

1.3.7.4 Caso o CSM seja superior às faixas que se encaixam no Projeto Gerenciado, será cobrado pelo item de Esforço de Gerenciamento, conforme a seguinte fórmula:

Volume de CSM = (vcc * fc * (1-fa)) * (1+ fr)

Valor a ser faturado (R$) = Volume de CSM * Valor do IFA de esforço de gerenciamento por faixa.

1.3.7.4.1 Onde:

1.3.7.4.1.1 vcc (Volume de Consumo na Console): é o valor total apurado na console do provedor naquele mês de referência.

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

1.3.7.4.1.2 fa (Fator de Ajuste): corresponde ao percentual excedente àquele aplicado diretamente pelo provedor na console a partir dos recursos computacionais instanciados nos provedores parceiros.

1.3.7.4.1.3 fr (Fator de Regulação): corresponde às condições financeiras estabelecidas por cada provedor para provimento de suporte técnico. O Fator de Regulação máximo é limitado a 150%. Para a Nuvem de Governo não existe Fator de Regulação.

1.3.7.4.1.4 Esforço de gerenciamento por faixa: corresponde ao preço unitário a ser pago pela faixa de consumo. Para encontrar o valor unitário, de posse do Volume de CSM , busca-se a faixa correspondente a ele e seu respectivo valor dentro do plano contratado. Esse valor é o que deve ser usado na fórmula acima (esforço de gerenciamento por faixa).

1.3.7.5 Caso o Volume de CSM seja menor que o valor unitário do projeto gerenciado do plano contratado, o valor a ser cobrado será a unidade do projeto gerenciado. Caso contrário, o valor a ser cobrado será o resultado da multiplicação citada no item anterior.

1.3.7.6 Para efeito de cálculo do Volume de CSM, as condições especiais obtidas em contrapartida da parceria serão limitadas a 60%, ou seja, caso o percentual dessas condições especiais no Volume de CSB seja maior que 60%, o Volume de CSB para uso no cálculo do Volume de CSM deverá ser recalculado com limite de 60% em cima do Volume de Consumo Bruto.

1.3.7.7 Plano Básico

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Projeto gerenciado	Unidade	0	R$ 4.997,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Básico - Esforço de Gerenciamento - a partir de 30.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,24	R$ 0,00

1.3.7.8 Plano Intermediário

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R$ 10.000,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 30.000 até 200.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,50	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 200.001 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,45	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,40	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Intermediário - Esforço de Gerenciamento - a partir de 1.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,33	R$ 0,00

1.3.7.9 Plano Avançado

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Projeto Gerenciado	Unidade	0	R$ 25.000,00	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 40.000 até 500.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,69	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 500.001 até 1.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,59	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 1.000.001 até 2.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,50	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 2.000.001 até 3.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,40	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - de 3.000.001 até 4.000.000 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,32	R$ 0,00
Serpro MultiCloud - CSM - Avançado - Esforço de Gerenciamento - a partir de 4.000.001 (vol CSM)	CSM	0	R$ 0,26	R$ 0,00

1.3.7.10 Cloud Connect

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Cloud Connect – 500 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 8.290,17	R$ 0,00
Cloud Connect – 1000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 14.507,80	R$ 0,00
Cloud Connect – 2000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 24.870,51	R$ 0,00
Cloud Connect – 3000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 31.088,13	R$ 0,00
Cloud Connect – 5000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 43.076,57	R$ 0,00
Cloud Connect – 10000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 77.720,33	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Itens de Faturamento	Unidade de Medida	Quantidade	Preço Unitário	Valor Total
Cloud Connect – 20000 Mbps	Valor Mensal	0	R$ 82.503,12	R$ 0,00
Circuito - Ultima Milha Dedicado (mbps)	Valor Mensal	0	R$ 0,00	R$ 0,00

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.

CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

1 INFORMAÇÕES GERAIS:

CNPJ:	05.532.085/0001-72
Razão Social:	Fundo Especial para Instalação, Desenvolvimento e Aperfeiçoamento dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais – FUNJECC
Endereço Completo:	Av. Mato Grosso, Bloco 13, Parque dos Poderes – Campo Grade/MS
CEP:	79031-902
Inscrição Municipal:	ISENTO
Inscrição Estadual*:	ISENTO

***Preencher caso exista**

2 REPRESENTANTES LEGAIS:

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	DORIVAL RENATO PAVAN
CPF:	235.458.289-72
Cargo:	Desembargador Presidente do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul
Designação:	Termo de Posse, 31 de janeiro de 2025
Endereço Eletrônico:	dorival.pavan@tjms.jus.br
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)*	
Nome Completo*:	<Duplo clique para preencher>
CPF*:	
Cargo*:	
Designação*:	
Endereço Eletrônico*:	

***Preencher caso seja aplicável**

3 INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

RESPONSÁVEL FINANCEIRO	
Nome Completo:	RODRIGO CAVALARI FERREIRA BRANDÃO
CPF:	966.819.851-49
Telefone:	(67) 3314-1379 | (67) 99325-0488
Endereço Eletrônico:	rodrigo.cavalari@tjms.jus.br
RESPONSÁVEL TÉCNICO	
Nome Completo:	ALEXANDRE ROSA CAMY
CPF:	883.803.191-68

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Telefone:	(67) 99981-7025
Endereço Eletrônico:	alexandre.camy@tjms.jus.br

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

ANEXO - IDENTIFICAÇÃO DOS REPRESENTANTES LEGAIS DO SERPRO

REPRESENTANTE LEGAL (PRIMEIRO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	DANIEL SILVA ANTONELLI
Cargo:	Gerente de Departamento
CPF:	000.073.221-43
REPRESENTANTE LEGAL (SEGUNDO SIGNATÁRIO)	
Nome Completo:	GUILHERME ALVARES DA SILVA
Cargo:	Gerente de Divisão
CPF:	692.744.601-04

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.

Serpro

ANEXO - INFORMAÇÕES GLOBAIS DO CONTRATO

Número do Contrato do Cliente*:	01.077/2025
Vigência:	36 (trinta e seis) meses, contados a partir de sua data de assinatura, prorrogáveis até o máximo de 120 (cento e vinte) meses
Valor Total do Contrato:	R$ 8.500.386,96
Valor Total do Contrato por Extenso:	Oito milhões, quinhentos mil, trezentos e oitenta e seis reais e noventa e seis centavos
Processo Administrativo de Contratação:	159.943.0014/2025
Dados da Dotação Orçamentária:	Funcional Programática: 02.126.0003.2045.0001; Elemento de Despesa: 3390.40.15.
Regime de Execução:	O regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.
IDENTIFICAÇÃO DAS TESTEMUNHAS	
Nome da Primeira Testemunha:	CAMILA GARCIA SCRAMIM ZEQUIM
CPF da Primeira Testemunha:	037.727.599-98
Nome da Segunda Testemunha:	ORLANDO MOREIRA BASTOS
CPF da Segunda Testemunha:	2386.610.021-91
LOCAL E DATA DE ASSINATURA	
Local de Assinatura (Cidade/UF):	Brasília, DF
Data de Assinatura:	16 de outubro de 2025

***Opcional**

ARQUIVO ASSINADO DIGITALMENTE. CÓDIGO DE VERIFICAÇÃO: F2FF37AD00764116.
CONSULTE EM http://www.senado.gov.br/sigadweb/v.aspx.